Home | Rivista M@gm@ | Quaderni M@gm@ | Portale Analisi Qualitativa | Forum Analisi Qualitativa | Advertising | Accesso Riservato

Rivista Internazionale di Scienze Umane e Sociali

HOME M@GM@ LANGUAGE REDAZIONE ARCHIVIO CREDITI

ENHANCED BY Google

20 M@GM@ 20
ISSN 1721-9809

Home M@GM@ » Vol.2 n.1 2004 » Sommario

L'APPROCCIO QUALITATIVO E LE SUE APPLICAZIONI NELL'INTERVENTO PROFESSIONALE

Lucio Luison (a cura di)

M@gm@ vol.2 n.1 Gennaio-Marzo 2004

Editoriale

Approccio qualitativo e applicazioni nell'intervento professionale

Lucio Luison

In questo quadro, a nostro avviso, l'approccio qualitativo può mostrare tutte le potenzialità conoscitive della propria strategia e tutta la rilevanza dei suoi metodi, a partire dal porre l'unicità e la peculiarità dei casi a fondamento del proprio agire conoscitivo. Se, come abbiamo accennato sopra, ciò che soprattutto sembra avere importanza è dare un senso - complessivo o sintetico che sia - alle conoscenze di cui disponiamo il ruolo che i professionisti orientati al qualitativo possono svolgere dovrebbe risultare più che evidente. Nelle pagine che seguono autori diversi per ambiti di interesse e per modalità di approccio svolgeranno una serie di riflessioni che ben esemplificano queste potenzialità.

Qualità dei bisogni e qualità nell'analisi dei bisogni

Augusto Debernardi

Le prospettive evolutive verso un nuovo livello di ente locale, oltre a superare il modello incrementale, dispongono, in maniera istituzionalizzante, ovvero nel senso di creare un'istituzione, cioè una regola, tutto quanto fino a poco tempo fa si diceva "rete". Scusate la sbrigatività. Ma più o meno è proprio così. Significa dare senso amministrativo e civilistico a componenti della rete, creando consorzi. Insomma dal *governement* alla *governance* (cioè regolamentazione degli interessi) con acquisizione del consenso, che è sempre più necessario ed importante. E quindi maggiore attenzione alla dimensione partecipativa. Ma, possiamo anche dire questo in maniera diversa, ricorrendo a quanto è stato innovato dal titolo V della Costituzione. Con l'espressione di "diritti di cittadinanza" intendiamo l'insieme di

facoltà e di poteri che permettono alla 'persona' di arricchire e tutelare la propria sfera di autonomia e che le consentono di partecipare alla vita della sua comunità locale e nazionale ed oggi europea o globale, nella maniera più ampia. Così si può dire che i diritti di cittadinanza abbracciano tutte quelle prestazioni, a cominciare da quelle assistenziali, sanitarie e previdenziali, che consentono al beneficiario di sottrarsi ai rigori della/e necessità (materiali e non solo), permettendogli di svolgere un'esistenza degna. Coerentemente, il favorire l'autonoma iniziativa dei cittadini singoli od associati per lo svolgimento di attività di interesse comune diventa un obiettivo degli apparati istituzionali che danno forma al sistema. Sussidiarietà, allora, sia verticale che orizzontale.Nello specifico, la mia proposta di counselling prende in considerazione un modello dai presupposti sociologici teorico-pratici e che sul campo diviene un modello di lettura e di lavoro con la persona. Partendo dalla dimensione individuale, il modello considera i legami con le rispettive altre dimensioni, ovvero famigliare, sociale e cosmica, e lavora per attivare e/o riunire i fili tagliati, perduti o allentati nelle rispettive dimensioni. In esso l'ipnosi diviene il collante emotivo per consolidare o ristabilire l'appartenenza ad esse. E' un 'modello dell'appartenenza' che lavora alla riconciliazione del sé col mondo. In ciò, come dice la sociologia clinica, il sociologo, e qui anche counsellor, diviene il change agent all'interno del sistema del cliente, un agente del/per il cambiamento propositivo, preparato e diffusore di speranza.

Counselling sociologico: considerazioni sui fondamenti di un'identità in divenire

Lidia Dutto

Nello specifico, la mia proposta di counselling prende in considerazione un modello dai presupposti sociologici teorico-pratici e che sul campo diviene un modello di lettura e di lavoro con la persona. Partendo dalla dimensione individuale, il modello considera i legami con le rispettive altre dimensioni, ovvero famigliare, sociale e cosmica, e lavora per attivare e/o riunire i fili tagliati, perduti o allentati nelle rispettive dimensioni. In esso l'ipnosi diviene il collante emotivo per consolidare o ristabilire l'appartenenza ad esse. E' un 'modello dell'appartenenza' che lavora alla riconciliazione del sé col mondo. In ciò, come dice la sociologia clinica, il sociologo, e qui anche counsellor, diviene il change agent all'interno del sistema del cliente, un agente del/per il cambiamento propositivo, preparato e diffusore di speranza.

Mediazione e aspetti qualitativi dell'analisi del conflitto

Rosario Castellana

Il comportamento umano è estremamente complesso, ha una struttura ed è retto da regole. Lo studio più sofisticato del comportamento umano retto da regole è quello dei sistemi di linguaggio dell'uomo, attraverso il quale è possibile rendere esplicita la sintassi del modo in cui la gente evita il cambiamento e, quindi, del modo in cui aiutarla a cambiare. Ogni enunciato, secondo Chomsky, è caratterizzato da una struttura superficiale che è l'espressione della realtà corrispondente alla rappresentazione che ne ha il parlante e da una struttura profonda intessuta di idee, significati e regole costituenti la realtà di cui, in quel momento, il parlante non ha rappresentazione. Dire che in quel momento il parlante non ha rappresentazione, non significa sostenere che a livello di coscienza egli non ne sia influenzato. Questo iato tra le due strutture porta ad una comunicazione non significativa.

Il concetto di 'qualità' nella valutazione dei servizi alla persona

Giovanni Bertin

Parlare di qualità alta o bassa di un bene o di un servizio significa, infatti, usare un termine che sottende un giudizio positivo o negativo su di un bene o un servizio. Usando questo termine si evita di connotare i criteri attraverso i quali è formulato il giudizio. Questa è un'operazione che semplifica la comunicazione solo in modo apparente, ma in realtà la complica nascondendo i codici attraverso i quali il ricevente dovrebbe decodificare il messaggio ricevuto. Non necessariamente raccogliere un giudizio positivo su un servizio è un'informazione utile per chi la riceve. Assumiamo che un soggetto si trovi nella necessità di cercare un servizio capace di risolvere ad un suo problema e che sia alla ricerca di informazioni per migliorare la sua capacità di scelta. La raccolta di informazioni sui servizi potenzialmente in grado di risolvere il suo problema è la strategia che adotterà per prendere questa decisione, ed il giudizio sulla qualità sarà l'indicazione che probabilmente cercherà. I giudizi che raccoglierà avranno il carattere informativo e ridurranno la sua incertezza decisionale se e solo se espressi sulla base dei criteri che anche lui adotterebbe per formulare tale giudizio. Qualora non esista quest'univocità di criteri e condivisione dei codici di comunicazione del messaggio, allora la capacità decisionale del soggetto diminuisce. Sostanzialmente parlare di qualità di un servizio significa parlare

della comunicazione che i diversi attori del sistema stabiliscono relativamente alla natura ed alle caratteristiche, del servizio stesso, in una prospettiva non di tipo descrittivo ma decisamente valutativo.

La qualità in sanità riguarda un insieme di aspetti del servizio, comprendenti sia la dimensione tecnica che quella umana, economica e clinica delle cure, e va perseguita attraverso la realizzazione di una serie articolata di obiettivi, dalla efficacia clinica, alla competenza professionale e tecnica, alla efficienza gestionale, all'equità degli accessi, all'appropriatezza dei percorsi terapeutici.

Bisogna prendere in considerazione due tipi di condizionamenti operanti sull'intervento sociologico: i filtri linguistici e culturali prodotti dagli attori, quelli del loro ambiente di lavoro, quelli dei rappresentanti istituzionali e dei loro collaboratori, quelli delle popolazioni, da qui l'importanza di un lavoro di traduzione, di decodificazione, d'ermeneutica, nel cuore stesso dei processi di lavoro del terreno d'intervento; e il fatto che l'intervento sociologico sia anche un oggetto culturale, sottoposto alla temporalità, all'elaborazione, lo rende sinuoso ed è questo che determina delle difficoltà nel tentare di cogliere questa temporalità attraverso degli avvenimenti segnati dalla regolarità, da interventi complessi e multiformi. L'intervento sociologico partecipa al simbolismo esprimendo un certo numero di realtà socio culturali nel loro legame con la sfera del linguaggio.

Nel 1948 venne Olivetti a Matera. Olivetti venne a Matera con un certo ambasciatore americano che praticamente aveva preparato o stava dando una mano per il piano Marschall, venne a Matera e mi vollero incontrare. Io sono stato chiamato dalla piazza, stavo nella piazza, era il mese di luglio, una cosa di questo genere, e andai in un bar, un bar ad angolo mi ricordo in Via Don Minzioni, dove questo Olivetti mi disse 'ma lei che cosa fa coi sassi?' 'Che cos'è questa storia?' Gli raccontai un po' che cosa facevo io con questi amici, avevamo fatto questo, insomma tutto quello che avevamo fatto nei sassi e che volevamo preparare ancora per presentare a qualcuno un piano di revisionamento dei sassi. Mi ricordo, era la prima volta che avevo visto Adriano Olivetti, ne avevo sentito parlare però non avevo mai visto quest'uomo con gli occhi celesti, minuto, coi capelli bianchi, riccioluto, con una cravatta bianca, cosa che mi fece impressione, una specie di angelo.

Conosciamo l'influenza considerevole esercitata da Ettore Gelpi. Questo educatore sociale di 'terreno' come egli amava definirsi, esperto dell'UNESCO, docente universitario e, soprattutto, uomo sul campo, ha lasciato una considerevole opera tanto come agitatore di idee quanto come animatore culturale ed educatore, nell' interezza contrassegnata dalla sua capacità di considerare il rapporto dialettico tra i tre poli: pensiero/azione/cultura e che mai cessò di rendere condivisibile in una riflessione con i suoi interlocutori dei cinque continenti.

DOAJ Content

M@gm@ ISSN 1721-9809
Indexed in DOAJ since 2002

Directory of Open Access Journals

M@GM@ ISSN 1721-9809

International Protection of Copyright and Neighboring Rights

Periodico elettronico fondato e diretto dal Sociologo Orazio Maria Valastro
Testata registrata n.27/02 del 19/11/02 Registro Stampa del Tribunale di Catania Redazione: via Pietro Mascagni n.20, 95131 Catania-Italia
Direttore Responsabile: Orazio Maria Valastro
Iscritto all'Albo Speciale dell'Ordine dei Giornalisti di Sicilia
Periodico diffuso tramite l'host SARL OVH con sede a Roubaix in Francia

newsletter subscription

send e-mail to

newsletter@analisiqualitativa.com

www.analisiqualitativa.com

info@analisiqualitativa.com | +39 334 224 4018

OS Templat

Rivista Internazionale di Scienze Umane e Sociali

L'approccio qualitativo e le sue applicazioni nell'intervento professionale
Lucio Luison (a cura di)
M@gm@ vol.2 n.1 Gennaio-Marzo 2004

APPROCCIO QUALITATIVO E APPLICAZIONI NELL'INTERVENTO PROFESSIONALE

Lucio Luison

luison@sociologia.it

Responsabile Relazioni Pubbliche ASL n.2; Esperto in Metodi e Tecniche della Ricerca Sociale; Presidente dell'AsEU, Associazione di Sociologi dell'Unione Europea; Presidente di Mediatores, Associazione Italiana per la Mediazione Sociale; Presidente dell'Associazione Italiana di Sociologia Professionale.

Il fatto che la società attuale - la "knowledge based society" - ponga la conoscenza al centro dei processi produttivi, crea uno strano paradosso: più che alla produzione di nuove conoscenze l'interesse prevalente sembra progressivamente rivolgersi verso la gestione della conoscenza che già possediamo. L'aumento di questa conoscenza e la velocità con la quale aumenta il tasso di incremento della sua accumulazione sembra, infatti, essere giunto al punto da rappresentare, esso stesso, un problema da affrontare in modo prioritario. L'entità di questo problema è talvolta rappresentata attraverso degli esempi paradossali: alcuni, ad esempio, stimano che occorrerebbero sette secoli per leggere tutto ciò che è prodotto in un solo anno nel campo della chimica mentre lo storico della scienza Derek De Solla afferma che è molto più semplice ed economico ripetere certi esperimenti scientifici che non racco-gliere ed esaminare quanto su tali esperimenti è già presente in letteratura.

Una delle forme nelle quali si presenta il problema della gestione della conoscenza disponibile è, dunque, quello della loro sintesi e della loro comprensibilità: come "gestire" le conoscenze che ci servono, come "estrarre" quelle che possono effettivamente esserci utili e, innanzi tutto, come trasformare una massa di informazioni in "conoscenze" comprensibili e utilizzabili. Fatto, quest'ultimo, che era già stato segnalato anni fa da Herbert Simon quando aveva sottolineato come il significato del verbo "conoscere" si stava modificando e stesse passando dal "possedere informazioni" all' "avere accesso alle informazioni".

Un secondo fenomeno si accompagna ed intreccia con questi aspetti: da un lato, lo sviluppo delle nuove tecnologie dell'informazione permette di elaborare più economicamente e più rapidamente i dati relativi a problemi particolarmente complessi, dall'altro, però, ci troviamo spesso in difficoltà nel comunicare molti concetti scientifici prodotti in queste elabo-razioni e, soprattutto, ad insegnare alle nuove generazioni la

capacità di coglierne il senso complessivo. Inoltre, è ormai divenuta evidente l'influenza che le nuove tecnologie dell'informazione hanno su "ciò" che si produce e su "come" lo si produce. In studio realizzato dal ministro del lavoro dell'amministrazione Clinton, Robert Reich ipotizzava che, nel futuro prossimo, ci sarebbero state solo tre categorie di lavoratori: coloro che manipolano simboli e lavorano con software ed informazioni virtuali; gli organizzatori ed i professionisti; e, infine, i fornitori di servizi che, in sostanza, corrispondono agli attuali lavoratori non specializzati.

Se, quindi, dobbiamo prender atto che stanno rapidamente cambiando i contenuti della conoscenza, il modo di produrla e quello di comunicarla o di trasferirla dovremmo nel con-tempo porci il problema di come cambi il ruolo sociale ed occupazionale di coloro che sulla conoscenza fondano i propri "mezzi di produzione" e, soprattutto, di quali caratteristiche debba avere l'approccio di questi attori in particolare quando, come nel caso di chi si occupa professionalmente di scienze sociali, l'etica della professione impone che la "comprensione" della realtà si accompagni alla tensione verso l'oggettività scientifica.

In questo quadro, a nostro avviso, l'approccio qualitativo può mostrare tutte le potenzialità conoscitive della propria strategia e tutta la rilevanza dei suoi metodi, a partire dal porre l'unicità e la peculiarità dei casi a fondamento del proprio agire conoscitivo. Se, come abbiamo accennato sopra, ciò che soprattutto sembra avere importanza è dare un senso - complessivo o sintetico che sia - alle conoscenze di cui disponiamo il ruolo che i professionisti orientati al qualitativo possono svolgere dovrebbe risultare più che evidente. Nelle pagine che seguono autori diversi per ambiti di interesse e per modalità di approccio svolgeranno una serie di riflessioni che ben esemplificano queste potenzialità. Prima però di entrare nel merito di questi approfondimenti vorrei premettere alcune ulteriori considerazioni di carattere generale che insistono sul binomio conoscenza / approccio qualitativo. A rischio di apparire tautologici, le ragioni di questa sottolineatura rientrano nella necessità di rivendicare quanto appartiene al lavoro sociologico ed alle sue specifiche modalità di intervento sulla realtà sociale: come, infatti, ha ben evidenziato Orazio Maria Valastro nell'intervista a Georges Bertin: "In questo processo entra in gioco una variabile determinante, quella relativa alla complessità sociale, che mette in risalto la nostra formazione sociologica e le nostre compe-tenze professionali come appropriate a non eludere la complessità sociale ed a confrontarsi con quest'ultima. Le problematiche sollevate dall'intervento sociale in questo processo, all'interno dei differenti modelli della programmazione sociale mutuati dalla conoscenza sociologica e la loro evoluzione in quanto modelli operativi, deve necessariamente prendere in considerazione gli attori sociali coinvolti in questo stesso processo, nell'ambito di quella complessità sociale che ne determina e al contempo è la risultante del loro agire sociale."

Un ambito, in particolare, nel quale meglio potremmo mettere alla prova le riflessioni di cui sopra è quello che si va determinando nel processo di integrazione europea. Due termini apparentemente congruenti ma dovremmo anche dire di per sé "innocui" e certamente logicamente collegati, come "cittadinanza" e "identità" - oltre che mostrarci come le parole ab-biano spesso, se non sempre, un potenziale dirompente - ci obbligano a confrontarci con una dinamica sociale quanto mai rapida ed incalzante che impegna a pieno la natura e le ca-ratteristiche dell'approccio qualitativo al lavoro sociale.

In periodi di drammatici cambiamenti come quelli che stiamo vivendo, con incredibili opportunità di libertà, sicurezza e ricchezza ma con altrettanto esplosivi rischi per una coesistenza pacifica, essi fanno sorgere in tutti domande inevitabili su "come percepiamo la no-stra identità, sia a livello individuale che collettivo?"; "come può una società necessariamente pluralistica sviluppare degli orientamenti culturali e normativi comuni a tutti i suoi "citta-dini anche quando le differenze tra loro sono profonde sino ad essere radicali?"; "come pos-siamo risolvere in un modo accettabile conflitti che riguardano la sfera regolativa - ovvero le basi stesse di una organizzazione sociale -?"; e, quindi, "cosa può tenere unita una società, cosa può rendere coesa una comunità?"

Si tratta di questioni che devono certamente essere considerate alla luce di quella vasta ed in eludibile interdipendenza economica, politica e culturale che passa sotto il nome di "globalizzazione" ma sono e restano le risorse culturali che la società ha a disposizione il ri-ferimento primario per rispondere a queste domande. Sono queste risorse culturali che producono la coesione sociale e determinano i limiti di questa coesione - come è sotto gli occhi di tutti -. Potremmo dire, con il Club di Roma, che, al pari di quanto avvenne anni fa, quando si iniziò a riflettere sui limiti dello sviluppo economico e sul consumo di risorse fonda-mentali nonché sul fatto che di questo limite avremmo dovuto tenere conto nel programmare il nostro sviluppo, oggi diviene sempre più chiaro che non ci sono solo limiti di crescita di tipo economico ma che è anche necessario considerare come stiamo "consumando" le risorse che producono e sostengono la coesione sociale sulla quale si basa la nostra sopravvivenza come esseri umani in una società pacifica.

Si potrebbe dire, in altri termini, che, così come è avvenuto per la "coscienza ambientale", dobbiamo sviluppare una "coscienza della cultura" che crei una maggior sensibilità verso le risorse culturali di cui disponiamo, a partire dai valori e dalle norme sociali. Proprio per questo, e non è un caso, negli ultimi anni si è iniziato a parlare sempre più spesso di "competenza culturale".

Considerare i diritti di cittadinanza e le identità culturali, in una fase di così profondi cambiamenti, porta in

primo piano quelle che Peter Berger ha chiamato le "strutture di mediazione" ovvero le istituzioni che, nelle società pluralistiche, operano come degli intermediari, distribuendo informazioni ed orientando l'opinione pubblica.

Se ci domandiamo quali sono i valori centrali in conflitto nelle società attuali e quali "strutture di mediazione" sono in grado di intervenire per risolverli, apparentemente non troviamo molto di nuovo: gli esseri umani hanno combattuto sulle regole, sia quelle relative alla sfera pubblica che quelle relativa alla sfera privata, nel corso di tutta la loro storia. Basta ricordare le guerre che, per secoli, hanno insanguinato l'Europa dopo la Riforma protestante e che tutt'ora sopravvivono in Nord Irlanda.

Ciò che rappresenta un fatto nuovo è che la modernizzazione ha portato ad una sorta di globalizzazione di questi conflitti: l'istruzione ed i media di comunicazione - una parte di quegli "intermediari istituzionali" - fanno sì che un conflitto normativo sorto in una parte del mondo si trasferisca rapidamente in altre parti, talvolta riapparendo in forme assolutamente differenti ed indistinguibili da quelle originarie perché fuso con la tradizioni ed i problemi locali. Ancor più significativo però è il fatto che, quando ciò che è in discussione sono le regole di base della convivenza sociale, la modernizzazione produce la pluralizzazione dei valori e delle credenze. Contrariamente a quanto avveniva in passato quando le società, nonostante i numerosi contrasti, anche sanguinosi, potevano sperare di mantenere un sistema di regole unitario che riscuotesse un sufficiente grado di adesione (fosse liberamente o attraverso la forza) da parte della maggioranza, oggi la globalizzazione rende questa possibilità sempre più difficile. Da un lato, il pluralismo più che un dato di fatto diviene una virtù: raggiungere l'ideale di persone con differenti valori e credenze che vivono assieme ed in pace; dall'altro i conflitti normativi, nelle società moderne o in via di modernizzazione, sembrano ruotare sempre più attorno all'allargamento dei limiti del pluralismo. Poiché ci saranno sempre credenze e valori che stanno al di là di una ragionevole soglia di tolleranza la domanda che dovremmo porci (e che è implicita nell'accostamento tra diritti di cittadinanza ed identità culturali) è: "quali sono queste credenze e questi valori?" "e la società come dovrebbe trattare coloro che aderiscono a questi valori e a queste credenze?".

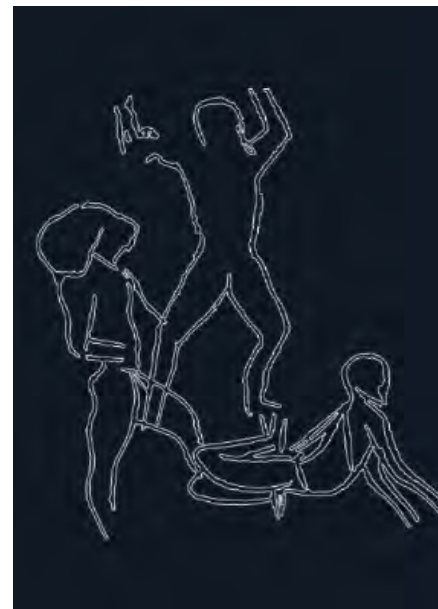
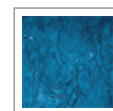
In passato - e le guerre di religione europee ne furono un esempio - quando né la sop-pressione violenta né la conversione producevano risultati, la mediazione avveniva in termini di separazione geografica (*cuius regio eius religio*, recitava il trattato di Westfalia). Oggi, soluzioni simili hanno già mostrato i loro limiti e la loro inefficacia, così come poco efficace si è dimostrata la versione della separazione istituzionale (*cuius institutio eius religio*, potremmo dire) perché il problema centrale resta "quale gruppo o quali gruppi devono essere accettati ed inseriti all'interno del sistema istituzionale del pluralismo?".

In questo scenario complessivo dobbiamo aggiungere l'elemento "Europa": l'allargamento dell'Europa ci obbliga a riflettere sia sulla nostra identità di cittadini europei che sulle relazioni con il mondo che ci circonda. A partire da quello più prossimo, com'è quello mediterraneo. Per un sociologo l'identità evoca una comune definizione della situazione da parte dei soggetti che produce un legame reciproco e crea tra loro una solidarietà. Essa si fonda, quindi, su legami spirituali, e può essere ricondotta ad un nucleo di significati condivisi ovvero nella condivisione di uno stesso universo di simboli ed evidenze.

Questo mondo dei significati è il primo degli elementi che ci servono per trovare la nostra identità collettiva, l'altro è la delimitazione, l'individuazione. Conoscere me stesso implica che io posso distinguere me stesso dall'altro: l'identità, quindi, è sempre basata, anche, su una negazione (come ha dimostrato Luhmann). L'identità collettiva, analogamente, richiede una distinzione tra un "noi" ed un "loro" (per altro, è noto come niente porti ad una forte identità di gruppo quanto l'individuazione di un nemico esterno).

E' necessario però un terzo elemento per costituire un'identità collettiva nel pieno senso della parola: la capacità di agire ed essere responsabili delle proprie azioni. L'identità personale include la capacità di una azione indipendente, l'identità collettiva richiede e comporta un'autorizzazione che consente alla collettività di condurre un'azione collettiva. Niente di nuovo, l'aveva già detto Aristotele quando affermava che l'identità della Polis è primariamente un'identità costitutiva (la politéia) attraverso la quale una comunità diviene un soggetto politico; che si fonda sulla conoscenza comune di ciò che è giusto e di ciò che è sbagliato così come di ciò che è utile o non lo è; che poggia sulla solidarietà delle persone (philìa) la cui manifestazione politica è il consenso generale.

Per certi versi e per quanto diverso sia il mondo di oggi, quanta poca acqua sia passata sotto i ponti lo dimostra la definizione di coesione sociale usata dai Canadesi che la considerano come: un processo continuo che sviluppa una comunità che condivide valori, obiettivi ed uguali opportunità e che è fondata su un senso di fiducia, speranza e reciprocità tra tutti i cittadini.

Un concetto analogo a quello che ispira l'attività dei mediatori culturali, dei quali oggi è di moda parlare, che considerano la convivenza interculturale come "un vivere quotidiano tra persone che hanno differenti bagagli culturali, nel quale interagiscono tra loro dando vita a relazioni sociali, a scambi e ad avvicinamenti che sfociano nella costruzione di una nuova cultura condivisa, senza che ciò implichi l'eliminazione delle identità originarie, bensì la sua eventuale trasformazione ed arricchimento".

M@gm@ ISSN 1721-9809
Indexed in DOAJ since 2002

Directory of Open Access Journals

I saggi che seguono danno, a mio avviso, un ampio ed interessante resoconto vuoi di ciò che sostanzia l'approccio qualitativo, ovvero "in cosa" esso si differenzia da altri approcci, vuoi di "come" esso si esplica nella prassi di analisi ed intervento sociale.

Augusto Debernardi ci mostra come, a partire da una riflessione sui fondamenti del concetto di bisogno - Di Bernardo (1979) parlerebbe di "premessa proeretica" - si giunga ad una analisi dei bisogni nella quale emerge l'approccio qualitativo all'analisi come metodologia in sé e per sé e, contemporaneamente, si possono rilevare le distinzioni nella qualità dei bisogni. Il suo "discorso" ci porta rapidamente - come si addice ad un sociologo da tempo "operatore nel sociale" - dal livello filosofico alla considerazione di elementi di fatto, di comportamenti reali, di azioni ed organizzazioni dei servizi che mostrano come, nella pratica, analisi ed intervento sui bisogni si coniughino con l'inclusione sociale frutto, come si è accennato sopra, della dinamica nei limiti del pluralismo.

Lidia Dutto ci introduce ad una metodica in divenire, oggetto di sempre più frequenti discussioni anche per il suo essere collocabile, professionalmente, in una "terra di nessuno" ancora da definire. In una interessante riflessione sui fondamenti epistemologici del counselling, Dutto sottolinea le potenzialità attuali e le possibilità di sviluppo della conoscenza sociologica applicata al counselling e le sue caratteristiche in quanto modalità qualitativa di intervento sociale. Il suo testo sottolinea utilmente, sia in quanto approfondimento teorico che per le implicazioni pratiche, alcune relazioni con l'etnografia, la sociologia clinica e l'ipnosi costruttivista sicuramente meritevoli di essere riprese con più spazio.

Il contributo di Rosario Castellana prosegue, in un certo senso, ed amplia il saggio pre-cedente attraverso una riflessione sul conflitto, le sue origini e le implicazioni, soprattutto in termini di resistenza alla mediazione. In una prospettiva psico-sociologica, attraverso collegamenti teorico-pratici con la neurolinguistica e la logodinamica generativo-trasformazionale, sono sottolineati gli aspetti qualitativi, sia nell'analisi che nell'intervento, individuabili nell'ambito del conflitto come fenomeno sociale. Per altro non marginale e propedeutico ad ulteriori approfondimenti è l'accenno alla natura comunicativa di alcuni aspetti del processo di mediazione.

Giovanni Bertin introduce l'applicazione di concetti e metodologie proprie della valutazione della qualità all'ambito dei servizi sanitari, con una prospettiva decisamente sociologica. Chiarendo i diversi punti di vista (manageriale, professionale e partecipativo) rispetto ai quali il dibattito sul concetto di qualità è andato sviluppandosi nel corso degli ultimi anni, l'Autore sottolinea come la qualità sia, in buona sostanza, una costruzione sociale strettamente collegata al processo di comunicazione e confronto tra i diversi attori sociali che vi sono coinvolti.

Gianna Miceli svolge in modo sintetico ma completo una rassegna della normativa rispetto ai cambiamenti previsti dall'introduzione del nuovo piano sanitario in termini di processi di miglioramento della qualità. Vengono in particolare sottolineati gli aspetti di tutela dei diritti dei cittadini che le innovazioni in termini di qualità possono (o potrebbero) introdurre e le conseguenze dell'adozione di tecniche di misurazione della qualità percepita da parte dei pazienti.

Le interviste di Orazio Maria Valastro a Georges Bertin e ad Albino Sacco-Casamassima introducono, al livello dei prestigiosi interlocutori, il tema dell'intervento del sociologo (o di tipo sociologico) nella comunità locale. Nella prima, Georges Bertin entra nel merito del ruolo e della funzione del sociologo nella comunità locale sia in relazione alle modalità di intervento che rispetto alle interpretazioni che gli attori danno delle loro quotidianità. Particolarmente interessante l'analisi della peculiarità del lavoro sociologico e dei suoi fondamenti nell'etnometodologia, in termini teorici, e delle relazioni con l'intervento istituzionale e la ricerca azione, dal punto di vista operativo. Nell'intervista a Sacco-Casamassima, a lungo dirigente della Cassa per il Mezzogiorno negli anni fecondi degli studi stimolati da Olivetti e degli interventi a Matera, sono passati in rassegna - attraverso un racconto delle esperienze vissute presentato in modo insieme aneddotico e denso di riferimenti - interventi e metodologie, dall'analisi di comunità, alla pianificazione territoriale, dalla partecipazione popolare al coinvolgimento delle giovani generazioni, di estremo di interesse.

La recensione di Georges Bertin del volume collettaneo "Lavoro e mondializzazione", curato dallo scomparso Ettore Gelpi, infine, soffermandosi su questa panoramica sulle recente evoluzioni della categoria del "lavoro", in un quadro internazionale che riflette sugli effetti della globalizzazione, delle differenze tra Nord e Sud, delle modificazioni indotte dalle trasformazioni e dall'innovazione tecnologica ben si adatta all'approccio che si voleva dare alla rubrica soprattutto nell'enfasi posta dall'Autore, e richiamata da Bertin, del "rifiutare i compromessi imposti affinché ognuno assuma meglio e maggiormente le proprie responsabilità di fronte a sé stesso e di fronte agli altri".

RIFERIMENTI BIBLIOGRAFICI

Peter L. Berger (ed), The Limitis of Social Cohesion, Bertelsmann Foundation Publishers, 1998.
Giuliano Di Bernardo, L'indagine del mondo sociale, Franco Angeli, Milano 1979.

M@GM@ ISSN 1721-9809
International Protection of Copyright and Neighboring Rights

Periodico elettronico fondato e diretto dal Sociologo Orazio Maria Valastro
Testata registrata n.27/02 del 19/11/02 Registro Stampa del Tribunale di Catania Redazione: via Pietro Mascagni n.20, 95131 Catania-Italia
Direttore Responsabile: Orazio Maria Valastro
Iscritto all'Albo Speciale dell'Ordine dei Giornalisti di Sicilia
Periodico diffuso tramite l'host SARL OVH con sede a Roubaix in Francia

Rivista Internazionale di Scienze Umane e Sociali

ENHANCED BY Google

L'approccio qualitativo e le sue applicazioni nell'intervento professionale
Lucio Luison (a cura di)
M@gm@ vol.2 n.1 Gennaio-Marzo 2004

QUALITÀ DEI BISOGNI E QUALITÀ NELL'ANALISI DEI BISOGNI

Augusto Debernardi

augusto.debernardi@tiscali.it

Nato a Cuneo, si è trasferito a Trieste alla scuola di Franco Basaglia iniziando, come primissimo componente dell'équipe che si creò, ad operare all'ospedale psichiatrico triestino (sua la redazione del piano di "zonizzazione" psichiatrica del territorio della provincia di Trieste); ha diretto l'équipe psicosociale del 'Gaspare Gozzi', dormitorio pubblico della città, operando nell'ottica della prevenzione dei ricoveri psichiatrici, organizzando i primi appartamenti comunitari, propedeutici alla chiusura del manicomio, e fondando la prima comunità autogestita di alloggiati del dormitorio; attualmente è presidente dell'ITIS (Istituto Triestino Interventi Sociali) dove ha avviato progetti come quello del condominio solidale e la creazione di una nuova RSA specialistica per anziani; è autore di alcuni volumi nell'ambito della collana promossa dall'Istituto di Psicologia del CNR sulla prevenzione e la lotta alle malattie mentali; ha scritto numerosi saggi di sociologia clinica, di ricerca socio-epidemiologica nel dominio della salute mentale, di intervento e proposta sulla matrice dei bisogni.

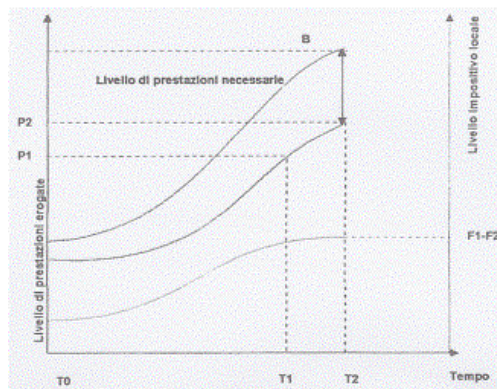
Sollecitato da Lucio, amico perso e ritrovato, mi ritrovo immerso in questa riflessione sull'analisi dei bisogni. Devo dire che quando affronto questi argomenti la diffidenza mi è rumorosa compagna: sono rimasto un dubbioso *delle* analisi e *sulle* analisi perché, di solito, non portano lontano. Di solito servono a poco, talvolta a nulla. Un amico caro, morto di tumore al fegato, nemmeno tanto vecchio, dotato d'immensa cultura letteraria, poeta che non voleva pubblicare mai - forse per non mescolarsi alla tecnica - capace di lavorare coi matti, senza una lira, mi diceva sempre che le analisi non servono a niente.

Le analisi non sono la tecnica. Ma, in un mondo di tecnica ... meglio utilizzare la tecnica. Fino a che è possibile, per cercare di promuovere problemi e sperimentare soluzioni. Per, come si diceva, far nascere problemi e, dunque, scopi. Già, nuovi scopi, come se creassimo il mondo.

Avrete capito che il recinto dell'*aulé*, del fare, è la mia *aitía* (fondamento). La tecnica è il moltiplicatore degli scopi e, dunque, lo strumento della "morte di dio", ma è anche ciò che, proprio per questo, aumenta la

potenza ed il sentimento che di essa ha il genere umano. Prima o poi, chi si imbatte nella tecnica lascerà ad essa il passo. Non lo fermeranno le ideologie forti o deboli né le religioni. Anche queste, anche quelle più fondamentaliste o dotate di doppie facce - come quella cattolico-romana che, da una parte, si dice contro il muro israeliano e, dall'altra, dice che bisogna fare qualche cosa contro la moschea che sta sorgendo a Nazareth e che oscura la chiesa intitolata alla Madonna - è questione di tempo, dovranno fare i conti con la tecnica e ritirarsi in buon ordine.

Ma lasciamo la metafisica, dirà qualcuno, per non dire filosofia. Bisogno: stato d'insoddisfazione dell'uomo, ma anche stato di necessità. Necessità è categoria che si utilizza poco. Ci sono ancora necessità, appunto? A proposito di *tecné*! Non solo. Necessità come antinòma di libertà. Ma la necessità della libertà? Meglio liberarsi da queste questioni metafisiche già affrontate da Spinoza, Kant, Shelling, Descartes ... fino a Monod. Ma con ciò non dimenticare lo iato libertà/necessità-bisogno.

Io appartengo a quelli che hanno cercato di stabilire un significato dei bisogni. Non una gerarchia (perché poi il mondo deve essere gerarchico nelle sue apparizioni dell'essere?). "Alto/basso, culo/casso" diceva quell'utente di Basaglia a Padova! E l'uomo che ama la gerarchia, nel suo essere canaglia o sciocco, come diceva Lacan. Affascinazione del potere e dal potere. Certo non tecnica. Tecnica come moltiplicatore degli scopi e del potere dell'uomo sul mondo.

Queste sono le considerazioni per cui ascolto con interesse le innovazioni semantiche che dicono della "crisi del modello incrementale". Un modo di dire, con un'altra analisi, che il mondo della politica si regge sul consenso elettorale e che si basa sull'analisi dei bisogni nell'immediato. E che questi bisogni sono sempre di più. Ricordate i bisogni latenti che diventano espressi? Oppure che mutano?

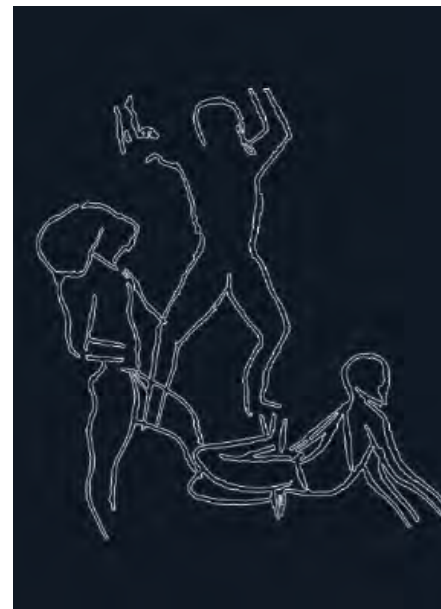
Come si può comprendere, basta seguire la direzione delle curve disegnate in base a delle prestazioni e le aree racchiuse fra di esse per capire non solo gli scarti, ma anche che in mezzo ci stanno quelle che si chiamano le rigidità del sistema, ovvero le incapacità da parte dell'organizzazione di rispondere immediatamente alle esigenze, alle necessità, anche se la decisione circa l'allocazione delle risorse utilizzabili (copertura dei costi) è stata favorevole. Ci siamo imbattuti in un'altra necessità! La reiterazione programmatica del *"si è fatto sempre così"* oppure del *"si è fatto così l'altro anno"* (che può anche voler dire siamo andati a regime o siamo a regime) fa sì che le erogazioni, con il loro apparato, continuino con la risultante (caratteristica) dell'ipertrofia delle strutture di erogazione. Si noti che nel dire *"aumentano i bisogni"* si dice anche, e soprattutto, nell'ottica pragmatica delle organizzazioni sociali (elettive o quasi), che c'è maggiore necessità di risorse.

Chi si occupa di questi ragionamenti - e lo sono tutti coloro che si esercitano nella formazione del *management* - si rifà alla teoria dei bisogni di Maslow. Bisogni **fisiologici**, di **sicurezza**, di **amore** e di **appartenenza**, di **stima** e di **status**, di **auto-attualizzazione** o di **auto-realizzazione**, cioè di creazione e di realizzazione del sé. Tutti in scala gerarchica: non si passa al bisogno superiore se non si è soddisfatto quello inferiore. I bisogni della categoria superiore non diventano, cioè, operativi se non si soddisfano quelli precedenti. Un modo semplice per dire che se non si mangia non si ha bisogno di sicurezza. Ma perché? Avete già visto un neonato che succhia il latte senza essere tenuto in braccio o comunque protetto? Ma non sottolineiamo troppo! Le sottigliezze nel *management* non servono, anzi, si teorizza che troppa informazione comporta difficoltà nella presa di decisione. Altra scoperta: la tendenza all'economizzazione! Quando le cose diventano troppo "complesse" si tende a semplificare. Lo schema grafico che ho costruito illustra come in realtà gli stessi bisogni categorizzati da Maslow si intrecciano l'uno con l'altro, come una sorta di insiemi congiunti ed intersecantisi.

Ma, si può anche ragionare in quell'altro modo secondo cui i bisogni sono, senza ordine gerarchico, i seguenti: *libertà*, *protezione*, *affetto*, *sopravvivenza*, *creatività*, *ozio*, *identità*, *giudizio* / *opinione* / *comprensione*,

partecipazione. I verbi essere, avere, stare, fare ... fanno il resto, dando, cioè, dinamicità all'insieme e qualità. Tutto il resto, cioè quello che noi chiamiamo spesso "bisogni" è costituito, in realtà, dai **mediatori** (soddisfattori oppure violatori) dei singoli bisogni. Ci avevo anche provato tempo fa elencando una serie di bisogni.

LA MATRICE DEI BISOGNI

ESSENZIALI / ASSIOLOGICI	ESSERE	AVERE	FARE	STARE
SOPRAVVIVENZA				
PROTEZIONE				
AFFETTO				
COMPRENSIONE				
PARTECIPAZIONE				
OZIO				
CREATIVITÀ				
IDENTITÀ				
LIBERTÀ				

(Nelle varie celle si inscrivono i mediatori che possono essere positivi o violatori - basti pensare alla guerra nei confronti della sopravvivenza - e se se ne trovano in maniera equilibrata od in numero soddisfacente vuol dire che in quel dato ambiente c'è un discreto o buon equilibrio; se ci sono tensioni o conflitti c'è sicuramente necessità di introdurre mediatori perché qualche bisogno non è rispettato; i **verbi** danno il senso dell'azione e della dinamicità sociale)

Una maniera di complicare, se si vuole, per trovare una bussola nel vario arcipelago della ***"progressiva riduzione delle decisioni"*** - perché le risorse innovative non ci sono -, ***"dell'inerzia e della resistenza al cambiamento"*** - perché i fattori di rigidità si esprimono alle massime potenze -, ***"dello squilibrio fra le destinazioni delle risorse"*** - perché vi è qualche soggetto o gruppi di bisogni più soddisfatti di altri (oltre al fatto strutturale che avendo scelto in Italia il "percorso e l'azione individualizzata" abbiamo abbandonato, di fatto, i diritti soggettivi per orientarci verso gli interessi legittimi), "dello squilibrio territoriale" - perché fra territori, financhè di una stessa città, si trovano disequilibri sostanziali.

M@gm@ ISSN 1721-9809
Indexed in DOAJ since 2002
Directory of Open Access Journals

Esternalizzazione gestionale dei servizi.	Crescita dei livelli di efficienza.	Ricerca di nuove forme di finanziamento.	Processi riorganizzativi e di sviluppo delle risorse umane.	Sviluppo dei sistemi di programmazione e controllo.	Lo sviluppo di sistemi di qualità nell'erogazione dei servizi.

LE RISPOSTE TRADIZIONALI OPERATE

GLI SCENARI EVOLUTIVI

Le azioni più tradizionali che le comunità locali (enti locali) hanno espresso a fronte della crisi della incrementalità (che, forse, ricorda la concezione lineare del tempo, progressiva, tipica della cultura giudaico-cristiana, in quanto è con la natività e con la passione che si ha il riscatto della salvezza dell'uomo e l'origine

della sua salvezza) sono:
· esternalizzazione gestionale dei servizi;
· aumento dei livelli di efficienza;
· ricerca di nuove forme di finanziamento;
· processi riorganizzativi e sviluppo delle risorse umane;
· sviluppo di sistemi di programmazione e controllo;
· sviluppo dei sistemi di controllo di qualità nell'erogazione dei servizi.

Queste azioni per lo più avvengono in maniera se non integrata almeno "un po' di una e un po' dell'altra", insieme cioè, a macchia

Se si presta attenzione, questi correttivi messi in azione non è che mettono in discussione lo scopo. Lo scopo resta quello espresso dal modello incrementale, cioè fare di più, di rispondere ai più bisogni.

Insomma, la dimensione **top-down** resta ineluttabilmente la stessa perché si lavora e si pensa sulla curva delle prestazioni e non certo su quella dei bisogni, che comporterebbe un posizionamento diverso dell'ente o degli enti. Ed anche una definizione dei 'diritti' piuttosto che continuare con gli interessi legittimi, che offrono in realtà molta dinamicità e flessibilità, specie per gli addetti od operatori. Perché? Perché l'ente locale resta l'unico "decisore". E, ponendosi, comunque, nel solco dei processi degli interessi legittimi, più che dei diritti, non riesce ad esprimere né un potere compiuto né una manipolazione univoca. Ma, allo **status di decisore** non è detto che corrisponda anche un effettivo e sensato e reale **ruolo**. Infatti, se gli interessi legittimi diventano preponderanti, il bandolo della matassa passa nelle mani dei 'tecnici' - più o meno illuminati - che diventano i reali negoziatori delle prestazioni con gli utenti (anche se si chiamano clienti). Sono, infatti, loro, i tecnici, i depositari della competenza delle risposte; sono loro a sapere che cosa è meglio. Il loro prezzo è l'illusione della non incrementalità dei costi! Ora, sapere che ad uno stato di bisogno corrisponde un diritto "x" è diverso dal sapere che se uno si trova in stato di bisogno "x+1" si trova ad avere 'risposte individualizzate, personalizzate, un percorso, un accompagnamento (un broker)'. Riflettiamo.

Le prospettive evolutive verso un nuovo livello di ente locale, oltre a superare il modello incrementale, dispongono, in maniera istituzionalizzante, ovvero nel senso di creare un'istituzione, cioè una regola, tutto quanto fino a poco tempo fa si diceva "rete". Scusate la sbrigatività. Ma più o meno è proprio così. Significa dare senso amministrativo e civilistico a componenti della rete, creando consorzi. Insomma dal *governement* alla *governance* (cioè regolamentazione degli interessi) con acquisizione del consenso, che è sempre più necessario ed importante. E quindi maggiore attenzione alla dimensione partecipativa.

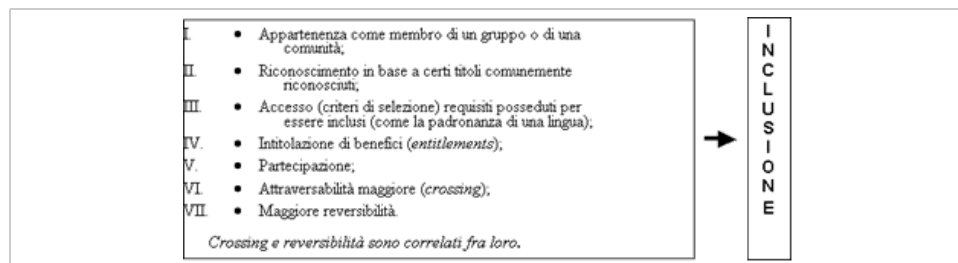
Ma, possiamo anche dire questo in maniera diversa, ricorrendo a quanto è stato innovato dal titolo V della Costituzione. Con l'espressione di "diritti di cittadinanza" intendiamo l'insieme di facoltà e di poteri che permettono alla 'persona' di arricchire e tutelare la propria sfera di autonomia e che le consentono di partecipare alla vita della sua comunità locale e nazionale ed oggi europea o globale, nella maniera più ampia. Così si può dire che i diritti di cittadinanza abbracciano tutte quelle prestazioni, a cominciare da quelle assistenziali, sanitarie e previdenziali, che consentono al beneficiario di sottrarsi ai rigori della/e necessità (materiali e non solo), permettendogli di svolgere un'esistenza degna.

Coerentemente, il favorire l'autonoma iniziativa dei cittadini singoli od associati per lo svolgimento di attività di interesse comune diventa un obiettivo degli apparati istituzionali che danno forma al sistema. Sussidiarietà, allora, sia verticale che orizzontale.

Ma, se si presta attenzione con i LEA **[1]** in sanità ed i LEP **[2]** in assistenza si sta ricercando di introdurre qualche cosa di 'fisso', cioè dei livelli minimi di prestazioni oppure di assistenza e, dunque, un minimo di certezza dei diritti anche se a partire dall'indirizzo generale che può dare lo stato in sé cioè come entità dotata di questo potere. Voglio dire che di un po' di *governement* c'è ne è bisogno. Non è che tutto può essere negoziato. Un po' del sano vecchio principio di equità e di eguaglianza non sta male, anche se manipolato e manipolabile. Meglio ricordarsi di Hobbes. Se tutto è negoziabile non resta che attenderci le tribù e le guerre tribali! Unico modo per ottenere ciò che ci si attende e che, spesso, è quasi ovvio, come nel caso di persone con gravi disautonomie che, invece, si vedono costrette ricorrerere ai "civilmente obbligati". La civile obbligazione sta nello stesso concetto di civile, ovvero: un tetto, un vestito, un'alimentazione. Ciò che esula è funzione di specialismi che non possono che gravare su altri. Altrimenti perché esisterebbero le specializzazioni, le professioni, etc., se tutto potesse essere affrontato e risolto da ogni civilmente obbligato?

Qualcuno potrà dire che con i LEA e con i LEP non è che si vuole dire livelli minimi di qualche cosa, bensì livelli essenziali. La "E" sta, appunto, per 'essenziali' e non 'minimi'! Dunque i diritti di cittadinanza dovrebbero fare da stella polare davvero proprio in riferimento al principio di uniformità e di solidarietà della fruizione dei diritti ed a quello della valutazione della loro appropriatezza. Insomma ... la tattica di alcuni gruppi ben allenati da anni di militanza sta rendendo difficile superare e trapassare il fantasma dell'Altro! Una volta c'era una pubblicità che diceva "basta la parola"! Siamo sempre lì e non è cosa da poco. Linguaggio/inconscio, addirittura!!!

Un altro modo di leggere le cose

Anche se i venti di guerra più che lambirci, come era nel caso della guerra di secessione Yugoslava, poi dei Balcani ..., stanno soffiando come brezze estive, ricordandoci sempre di più i refoli di una oscura bora e facendoci pensare al nemico ed all'esclusione, dobbiamo ricordare che parlando di diritti di cittadinanza abbiamo a che fare con l'**INCLUSIONE sociale**.
Insomma i bisogni di cui abbiamo trattato implicano l'inclusione sociale.
Ma inclusione come?

Si ricorda che l'opposto di inclusione è esclusione e che queste due categorie declinano il ragionamento delle risposte ai bisogni.

Ma c'é pure un altro codice, ovvero quello della **RELAZIONE / NON RELAZIONE**.
In quest'accezione si dà più risalto e significanza alle forme di tipo 'meno istituzionali, meno statuali'. Cioè, qualche cosa che trapassa dalla regolamentazione - tipica del sovietismo o burocratismo che attanaglia la stessa Europa i cui commissari, tanto per ricordare non sono eletti dal popolo - e va alla regolazione.
Un qualche cosa che ricorda di più il paradigma sociopolitica che dall'uomo solidale va alla **società orizzontale**.

NOTE

1] Livelli essenziali di assistenza (LEA).
2] Livelli essenziali di prestazione (LEP).

M@GM@ ISSN 1721-9809
International Protection of Copyright and Neighboring Rights

Periodico elettronico fondato e diretto dal Sociologo Orazio Maria Valastro
Testata registrata n.27/02 del 19/11/02 Registro Stampa del Tribunale di Catania
Redazione: via Pietro Mascagni n.20, 95131 Catania-Italia
Direttore Responsabile: Orazio Maria Valastro
Iscritto all'Albo Speciale dell'Ordine dei Giornalisti di Sicilia
Periodico diffuso tramite l'host SARL OVH con sede a Roubaix in Francia

Rivista Internazionale di Scienze Umane e Sociali

L'approccio qualitativo e le sue applicazioni nell'intervento professionale
Lucio Luison (a cura di)
M@gm@ vol.2 n.1 Gennaio-Marzo 2004

COUNSELLING SOCIOLOGICO: CONSIDERAZIONI SUI FONDAMENTI DI UN'IDENTITÀ IN DIVENIRE

Lidia Dutto

lidutto@libero.it
Con una prospettiva eclettica e polivalente, ha saputo acquisire e coniugare diversi percorsi formativi oggi inseriti all'interno della propria professione; dopo una formazione linguistica in Italia, ha lavorato in Francia, Gran Bretagna e Germania; nel 1981 ha fondato lo studio "Le Lingue" (Chiusa di Pesio, Provincia di Cuneo) ove tutt'ora si occupa di Traduzioni ed Interpretariato ed oltre ai servizi linguistici offre consulenza specializzata in ambito sociologico (ricerche sul clima aziendale, ecc.) e servizi di counselling per le risorse umane per aziende e privati; appassionata di studi e ricerche sul campo, ha successivamente conseguito la laurea in Pedagogia ad Indirizzo Sociologico, discutendo una brillante tesi in Antropologia Culturale presso l'Università di Torino; attualmente conduce ricerche nel settore dell' Etnografia Rurale; si è specializzata in Counselling ad indirizzo Ipnologico Costruttivista presso l'A.E.R.F. coniugando la propria formazione sociologica con le tecniche di counselling per le risorse umane; collabora con prestigiosi istituti nel settore delle Scienze Sociali per saggi e ricerche.

"Ma che tipo di animale è?"

Oggi il counselling sta espandendosi in Italia a macchia d'olio. Scuole con diversi indirizzi ed orientamenti sono ormai presenti nelle maggiori città. Ma il counsellor è una figura nuova nell'assetto culturale relativo alle professioni istituzionalizzate presenti sul territorio italiano. Più volte mi vedo perciò spiegare ad una possibile utenza finale il ruolo del counsellor nella sua primaria funzione: attivare le migliori risorse esistenti all'interno della persona per giungere, insieme, ad una possibile soluzione di un problema che la persona presenta e lavorare con/per la persona stessa al fine di estrapolare il meglio del sé. E poi, la mia spiegazione continua poiché impellente il bisogno di chiarire all'altro le possibilità insite in un secondo aspetto che caratterizza la mia professionalità: la consulenza sociologica. E' un lavoro di informazione che deve antecedere il lavoro di formazione.

Da un punto di vista personale sociologo e counsellor condividono di fatto molteplici orizzonti in comune:

fondamentalmente l'anelito verso una visione multicomprensiva della realtà e delle sue dinamiche, il rispetto dell'essere umano nella sua dimensione personale e sociale, la ricerca nelle pieghe della Weltanschauung soggettiva da decriptare con solerte dedizione in quanto foriera di direzioni specifiche non facilmente accessibili ad uno sguardo superficiale.

Molto può dunque offrire una prospettiva sociologica al lavoro del counsellor. Qui, finalmente, teoria e pratica si incontrano per superare con eleganza la dicotomia esistente tra due impostazioni totalmente diverse di essere e di porsi in azione. In questo senso, per lavorare sul campo secondo un approccio efficace, i differenti approcci teorici diventano lo sfondo su cui proiettare possibili direzioni alle domande che la realtà personale e sociale ci pone, un ventaglio di domande che provengono da una realtà, individualmente o socialmente rappresentata, alle quali troviamo possibili risposte nelle diverse cornici teoriche. In questa visione i diversi approcci - funzionalismo, teoria del conflitto, teoria della scelta razionale, interazionismo simbolico, fenomenologia, etnometodologia, strutturalismo, sociobiologia, ecc. - possono agilmente rappresentare per il counsellor un supporto dal quale reperire, così come avviene per lo scienziato impegnato nella ricerca sociale, possibili ausili all'intervento ed attraverso i quali avviare il proprio percorso di aiuto efficacemente inserito nell'alveo socioculturale del cliente. E' la pratica che si appoggia alla teoria per tornare, arricchita, sul campo con nuove possibilità.

Il sociologo-counsellor possiede, in quanto sociologo, gli strumenti concettuali per identificare la rappresentazione cognitiva e valutativa che il cliente ha del proprio ambiente che crea disagio e, in quanto counsellor, le tecniche per accedere a questo sistema chiuso e "creare dissonanza al ritmo che un tale sistema impone" (Dutto L., "Dal muovere al mutare: il magico connubio tra discipline sociologiche ed Ipnosi Costruttivista", Tesi per il Corso di diploma in Counselling ad indirizzo Ipnologico Costruttivista).

Ma prima di tutto spetta al sociologo, come d'altronde al counsellor, uscire dalle pastoie in cui il concetto pertinente la professione può ancora rimanere invischiato. Dal mio punto di vista, occorre uscire allo scoperto e cercare innanzitutto una propria identità quale figura professionale competente ed attenta sul mercato della società complessa. Non è possibile vivere secondo proiezioni ed identificazioni che non ci appartengono. Il sociologo ed il counsellor possiedono competenze specifiche attraverso le quali offrire al cliente una prospettiva diversa rispetto a quella che crea disagio. Il sociologo è uno scienziato sociale, esperto nella ricerca e/o nei servizi di consulenza, consulenza che egli può offrire sia individualmente sia nei gruppi. A questo riguardo, importanti spunti metodologici e pratici provengono dalla sociologia clinica la quale, come dimostra il volume "Introduzione alla Sociologia Clinica" curato da Lucio Luison, è essenzialmente una sociologia pratica, diagnostica, centrata sullo studio dei casi e orientata al cambiamento e, dunque, possiede i presupposti per essere una sociologia di intervento.

Una formazione accademica a orientamento pedagogico-sociologico trova, poi, un suo specifico valore aggiunto nella formazione all'intervento di "counselling", a sua volta strutturato all'interno di una cornice psicologica e metodologica di riferimento in grado di offrire nuovamente ulteriori possibilità. La mia particolare esperienza, in quanto sociologa e counsellor ad indirizzo ipnologico costruttivista, conferma la validità di un approccio multidisciplinare per relazionarsi efficacemente con la persona dalla quale proviene la richiesta di aiuto. Nello specifico, la mia proposta di counselling prende in considerazione un modello dai presupposti sociologici teorico-pratici e che sul campo diviene un modello di lettura e di lavoro con la persona. Partendo dalla dimensione individuale, il modello considera i legami con le rispettive altre dimensioni, ovvero famigliare, sociale e cosmica, e lavora per attivare e/o riunire i fili tagliati, perduti o allentati nelle rispettive dimensioni. In esso l'ipnosi diviene il collante emotivo per consolidare o ristabilire l'appartenenza ad esse. E' un "modello dell'appartenenza" che lavora alla riconciliazione del sé col mondo. In ciò, come dice la sociologia clinica, il sociologo, e qui anche counsellor, diviene il *change agent* all'interno del sistema del cliente, un agente del/per il cambiamento propositivo, preparato e diffusore di speranza.

Va da sé che il modello citato deriva parimenti da un lungo lavoro di ricerche sul campo nel settore dell'etnografia rurale che ho condotto nella vallata ove risiedo. In questo percorso, ho costantemente avvertito come denominatore comune presso tutti gli anziani testimoni interpellati, due aspetti che considero fondamentali per il modello dell'appartenenza che oggi propongo: in primo luogo, un profondo senso di identità, derivante dall'appartenere ad una comunità, che ha condotto queste persone a coniugare armonicamente la dimensione dell'esistere con quella dell'essere e, secondo aspetto certamente non ultimo per importanza, un dialogo continuo con la natura.

Inserire questi risultati, i risultati di un lavoro di etnografia rurale, all'interno dell'intervento di counselling ha l' obiettivo di esplicitare al cliente, figlio oggi di una sempre crescente complessità, le possibilità insite nelle proprie radici. Identità e dialogo con l'universo, infatti, scaturiscono talvolta prepotentemente lesi in molte persone. Il "modello dell'appartenenza" lavora per ripristinare i fili di collegamento con essi poichè, *"se appartengo, in fondo sono"*.

Il counsellor a cui si chiede in primo luogo di acquisire uno specifico orientamento per operare sul campo in modo professionale ed attento ma che inoltre possiede gli strumenti offerti dalla prospettiva sociologica ha dunque in sé - come enfatizzato - molteplici possibilità per superare agilmente la dicotomia tra teoria e

pratica in quanto: a) da un punto di vista scientifico può lavorare sulla base di impostazioni in grado di offrire tecniche e strumenti di lettura del sistema; e, b) da un punto di vista concreto può operare sul campo con tecniche e strumenti efficaci per ottenere benefici e risultati. Ciò può avvenire di fatto attraverso l'unione delle specializzazioni. Attraversando molteplici campi, dalle teorizzazioni sociologiche alla sociologia applicata, dalla sociologia clinica all'etnografia rurale, dagli orientamenti della psicologia costruttivista all'ipnosi, vedo confermati i legami che queste scienze possiedono. Sono scienze dinamiche, in grado di condurre all'azione ed hanno potenzialità latenti. Intuitivamente e concretamente esse costituiscono un fondamento ideale per il lavoro di counselling. Per creare autocoscienza, crescere attivamente e recuperare i fili del proprio essere nel mondo. Senza indugi.

BIBLIOGRAFIA

Chisotti M., Sacchettino P., Vercelli G., 2003, Manuale di Counselling in Ipnosi Costruttivista - Un nuovo modello di intervento nella relazione d'aiuto, A.E.R.F. Torino.

Dutto L., 2003, Dal muovere al mutare: il magico connubio tra discipline Sociologiche ed Ipnosi Costruttivista, Tesi per il Corso di Diploma in Counselling professionale ad indirizzo Ipnologico Costruttivista - Relatore Dott. Giuseppe Vercelli, A.E.R.F. Torino.

Dutto, L., Ricerche di Etnografia Rurale nella vallata del Pesio (Cuneo) (in corso di pubblicazione).

Luison, L. (a cura di), 1998, Introduzione alla Sociologia Clinica - Teorie, metodi e tecniche di Intervento, Sociologia Professionale, Franco Angeli, Milano.

M@GM@ ISSN 1721-9809
International Protection of Copyright and Neighboring Rights

Periodico elettronico fondato e diretto dal Sociologo Orazio Maria Valastro
Testata registrata n.27/02 del 19/11/02 Registro Stampa del Tribunale di Catania
Redazione: via Pietro Mascagni n.20, 95131 Catania-Italia
Direttore Responsabile: Orazio Maria Valastro
Iscritto all'Albo Speciale dell'Ordine dei Giornalisti di Sicilia
Periodico diffuso tramite l'host SARL OVH con sede a Roubaix in Francia

Rivista Internazionale di Scienze Umane e Sociali

L'approccio qualitativo e le sue applicazioni nell'intervento professionale
Lucio Luison (a cura di)
M@gm@ vol.2 n.1 Gennaio-Marzo 2004

MEDIAZIONE E ASPETTI QUALITATIVI DELL'ANALISI DEL CONFLITTO

Rosario Castellana

rosociologia@libero.it
Sociologo.

Una delle cause più subdole (in termini di individuazione e di trattamento) nella genesi del conflitto è la "cattiva coscienza". Parlo di coscienza, attribuendole non tanto una connotazione moralistica quanto, piuttosto, l'attributo di un "organo di significato".

La coscienza è un fenomeno specificatamente umano e la si può definire come la capacità intuitiva di scoprire il significato unico e singolare di ogni situazione. Poiché la coscienza è un fenomeno prettamente umano, essa è segnata dalla finitezza; cosicché l'uomo non potrà mai sapere se effettivamente ha trovato il vero significato di una situazione. Egli è, dunque, destinato a navigare tra questa incertezza ed il rischio che corre nell'aderire alla "voce della coscienza".

La consapevolezza di questa precarietà, se, da una parte, garantisce l'uomo dall'arrogante pretesa di essere sempre nel giusto, accettando la propria umanità e la propria finitezza, dall'altra, lo espone ad una situazione di continuo conflitto, soprattutto con se stesso. Il non accettare di essere libero in modo finito spinge l'uomo non a trovare il significato di una situazione, ma ad inventarne uno a tutti i costi. E ciò produce la" cattiva coscienza".

Ma l'uomo non è del tutto responsabile di questo stato, perché anche la sua responsabilità è finita, non essendo egli onnisciente; la consapevolezza di ciò porta l'uomo ad una "volontà" di significato tale da indurlo a scoprire significati non solo in ciò che è reale, ma anche in ciò che è possibile. La dialettica sterile tra la "cattiva coscienza" e la possibilità dell'impossibilità di trovare significati apre il grande "baratro" del conflitto interiore, del vuoto esistenziale. Di fronte a questo "naufragio dello spirito", all'uomo non resta altra alternativa che arroccarsi sulle proprie posizioni, difendere con esasperata determinazione le proprie idee, manifestare in modo incontrollato le proprie emozioni ed i propri sentimenti: è il naufragio della ragione e dello spirito critico.

Da dove dovrà partire, dunque, un processo di mediazione in una situazione di conflitto, quando si ha la percezione di trovarsi di fronte almeno ad un soggetto in "cattiva coscienza"? E' ovvio che sia proprio da esso che bisogna partire. Non basta, in questo caso, mettere in atto una buona tecnica di mediazione; occorre un intervento, da parte del mediatore, che sia qualitativo prima nell'analisi, poi nell'intervento: ma procediamo con ordine.

Innanzi tutto il mediatore dovrebbe, se non possedere, almeno acquisire ed affinare una profonda empatia, un'espansività non invadente, una spontaneità ed una capacità di comunicazione interpersonale. Egli deve, poi, possedere le conoscenze fondamentali sulla nascita, l'organizzazione e lo sviluppo della personalità; infine, deve avere un quadro valoriale di riferimento. Tutto questo perché, al di là del fatto che la mediazione riesca o meno, compito del mediatore è anche quello di condurre la persona in "cattiva coscienza" verso una situazione nella quale essa ha una reazione più favorevole ed emotivamente più aperta al cambiamento.

Questo ci conduce ad attribuire un'importanza primaria al vissuto degli attori di un conflitto ed a privilegiare la tecnica dei colloqui quale mezzo per raccogliere il più rapidamente possibile informazioni circa il vissuto quotidiano, ciò che è implicito, i condizionamenti, gli obiettivi, le risorse, il margine di libertà ed i giochi sottili che l'attore mette in atto per fronteggiare una situazione che percepisce come pericolosa.

Se, in precedenza, ho accennato alla genesi di una situazione di conflitto, a come essa si configura in un attore in "cattiva coscienza" e alle caratteristiche e capacità del mediatore, ora mi soffermerò sul "trattamento" dell'attore attraverso il processo comunicativo che avviene tra il mediatore e l'attore. Si tratta di una modalità d'intervento particolare che non esclude altre modalità, ma i tempi e la stesura del presente articolo mi impongono una scelta.

In queste brevi note conclusive mi riferirò principalmente alla base teorica che emerge dal volume "La struttura della magia" di Grinder e Bandler e dal volume "Logodinamica generativo-trasformazionale" di Brancaleone.

Il comportamento umano è estremamente complesso, ha una struttura ed è retto da regole. Lo studio più sofisticato del comportamento umano retto da regole è quello dei sistemi di linguaggio dell'uomo, attraverso il quale è possibile rendere esplicita la sintassi del modo in cui la gente evita il cambiamento e, quindi, del modo in cui aiutarla a cambiare. Ogni enunciato, secondo Chomsky, è caratterizzato da una struttura superficiale che è l'espressione della realtà corrispondente alla rappresentazione che ne ha il parlante e da una struttura profonda intessuta di idee, significati e regole costituenti la realtà di cui, in quel momento, il parlante non ha rappresentazione. Dire che in quel momento il parlante non ha rappresentazione, non significa sostenere che a livello di coscienza egli non ne sia influenzato. Questo iato tra le due strutture porta ad una comunicazione non significativa.

Il passaggio tra la struttura profonda e quella superficiale è reso possibile attraverso una serie di operazioni mentali quali la permutazione, la cancellazione, la generalizzazione e la trasposizione. E' ovvio pensare che col passaggio da una struttura all'altra si "perda" un pezzo di mondo del parlante e che questo, se non è recuperato e esplicitato, ingenera un meccanismo perverso reciproco di non comunicabilità. Conoscere queste operazioni mentali ed esplicitare il contenuto della struttura profonda è il primo passo per problematizzare in termini corretti la situazione. La difficoltà per il mediatore non nasce tanto durante il colloquio preliminare con gli attori, quanto, piuttosto, dalla circostanza che il passaggio dalla struttura profonda a quella superficiale avvenga durante il processo di mediazione. Ma questo è un altro problema che non posso affrontare in questo articolo.

La capacità, dunque, del mediatore di saper recuperare la struttura profonda di un enunciato porta ad altre positive conseguenze: aiutare l'attore a delucidare il proprio quadro valoriale di riferimento, riappacificarlo con le proprie emozioni, renderlo cosciente dei propri sentimenti, definire in termini più esatti il problema, relativizzandolo, aiutarlo a definire obiettivi e strategie per la risoluzione del problema stesso.

Concludo questo articolo, accennando brevemente ad un approccio particolare di comunicazione che sarebbe utile conoscere: mi riferisco alla "logodinamica subliminale", come la definì Brancaleone. Essa si configura come una dinamica comunicativa volta essenzialmente, ma non solo, ad aiutare l'individuo a superare le limitazioni generate da schemi di riferimento incongruamente rigidi e/o coartanti, instauratisi nel corso dell'esistenza, in modo tale da facilitare potenzialità e risorse interiori che, una volta stimolate ed attivate, consentano l'emergere di risposte autonome. Il vantaggio di tale approccio comunicativo consiste nel fatto che esso offre al mediatore una maggiore possibilità di non imporre, sia pure inconsciamente, i propri modelli di riferimento.

BIBLIOGRAFIA

Bateson G., Verso una ecologia della mente, Milano, Adelphi, 1977.

Home | Rivista M@gm@ | Quaderni M@gm@ | Portale Analisi Qualitativa | Forum Analisi Qualitativa | Advertising | Accesso Riservato

Rivista Internazionale di Scienze Umane e Sociali

HOME M@GM@ LANGUAGE REDAZIONE ARCHIVIO CREDITI

ENHANCED BY Google

Home M@GM@ » Vol.2 n.1 2004 » Giovanni Bertin "Il concetto di qualità nella valutazione dei servizi alla persona"

L'approccio qualitativo e le sue applicazioni nell'intervento professionale
Lucio Luison (a cura di)
M@gm@ vol.2 n.1 Gennaio-Marzo 2004

IL CONCETTO DI QUALITÀ NELLA VALUTAZIONE DEI SERVIZI ALLA PERSONA

M@gm@ ISSN 1721-9809

Home M@GM@
Vol.2 n.1 2004
Archivio
Autori
Numeri Pubblicati
Motore di Ricerca
Progetto Editoriale
Politica Editoriale
Collaborare
Redazione
Crediti
Newsletter
Copyright

Giovanni Bertin

bertin@emmeerre.it

Si occupa di valutazione da oltre vent'anni ed in questo campo è stato uno dei primi sociologi italiani a sviluppare metodiche ed applicazioni innovative; Docente universitario e autore di numerose pubblicazioni, è presidente di Emme & Erre spa, società di management e ricerca.

Sicuramente il termine qualità è diventato negli ultimi anni quello più evocato nei titoli dei convegni, nella letteratura specialistica, ma anche nei documenti degli operatori o nei programmi politici delle diverse amministrazioni. Ognuno afferma di orientare il proprio lavoro allo sviluppo della qualità dei servizi. Quest'affermazione è sicuramente condivisibile da tutti, ma è carica di significati e di simboli non sempre chiari e condivisi.

Il termine qualità irrompe nella scena del dibattito dei servizi alla persona negli anni ottanta sulla spinta di alcuni movimenti fra loro indipendenti. Da una parte il mondo del management pubblico, sempre più interessato ad osservare e capire quanto avviene nel mondo della produzione di beni e servizi, perché alla ricerca di modelli che aiutino a superare le logiche burocratiche che affaticano l'azione della pubblica amministrazione. Dall'altra l'evoluzione ed il dibattito interno alle professioni più forti che cercano di darsi delle regole e dei modelli per migliorare il proprio modo di lavorare ed aumentare la propria legittimazione sociale. L'evoluzione del dibattito interno al sistema dei servizi ha reso evidente la multidimensionalità dei problemi socio-sanitari, e la difficoltà di ritrovare all'interno delle singole professioni le competenze e la capacità di affrontare globalmente i problemi. Questa multidimensionalità dei problemi ha prodotto delle aree grigie, indefinite, nelle quali si è spesso aperto un confronto/conflitto nel quale le diverse professioni hanno cercato di trovare una legittimazione anche attraverso la definizione di regole e standard professionali.

Un terzo filone che ha spinto lo sviluppo del dibattito sulla qualità origina nel dibattito alla fine degli anni settanta, attorno al concetto di partecipazione. Fin dalle origini del sistema sanitario nazionale il tema della partecipazione degli utenti è stato uno degli elementi caratterizzanti. L'assegnazione di un ruolo attivo all'utente, il tentativo di riequilibrare i rapporti di forza nell'erogazione della prestazione hanno dato forma a movimenti, norme ed esperienze concrete in quasi tutte le realtà locali italiane. L'evoluzione del sistema

sanitario italiano ha ridimensionato e portato ad un'evoluzione anche del dibattito sui processi di coinvolgimento del cittadino. Sicuramente un elemento importante di questo dibattito è lo sviluppo di esperienze di valutazione della qualità dal punto di vista di chi fruisce del servizio.

Questa breve rassegna sulle diverse spinte che hanno alimentato lo sviluppo del dibattito sulla qualità evidenzia come ci sono almeno tre diversi punti di vista dai quali si può affrontare il problema, vale a dire:

- quello manageriale, preoccupato del funzionamento della macchina organizzativa, della sua capacità di rispondere alla domanda proveniente dal suo ambiente pertinente, cercando di combinare le dinamiche interne, la professionalità delle sue risorse e le tecnologie che la ricerca scientifica mettono continuamente a sua disposizione. L'approccio manageriale riprende il dibattito sviluppatosi nel mondo della produzione di beni o servizi rivolti alle imprese. La qualità è identificata con i risultati prodotti dall'impresa e con la capacità di soddisfare le esigenze del cliente. La logica sottostante a quest'approccio è quella di considerare che l'organizzazione debba sviluppare le sue capacità nel rispondere, nel miglior modo possibile, alle aspettative del cliente che diventa, quindi, il giudice della qualità prodotta dalle imprese. Dal punto di vista metodologico i problemi sollevati da quest'approccio alla valutazione della qualità attengono alla costruzione di misure di soddisfazione del cliente e di creazione delle condizioni di raccolta delle informazioni nelle quali il soggetto si possa sentire libero di esprimere il proprio punto di vista.

- Quella professionale, alla continua ricerca di definire modalità e procedure di lavoro al passo con il dibattito tecnico-scientifico interno alle singole professioni. L'approccio scientifico intende considerare la qualità di un intervento in funzione della sua corrispondenza con livelli/standard predefiniti ed accettati dalla comunità scientifica dei professionisti. Il giudizio sulla qualità di un servizio si sviluppa, quindi, a partire da valutazioni tecniche fatte da esperti attraverso la definizione di comportamenti ritenuti teoricamente capaci di risolvere un problema, di soddisfare un bisogno. Le complessità di quest'approccio attengono al dibattito interno alle professioni ed alla possibilità di riuscire concretamente a definire procedure che siano unanimemente considerate di qualità dalla comunità scientifica e professionale. Quest'approccio è utilizzato nella valutazione di processo e serve al singolo professionista per confrontare il suo modo di lavorare con quanto sancito dal dibattito interno alla professione. Questo tipo di ricerche è utilizzato dalla corporazione professionale per definire il corpus di conoscenze posto alla base della propria identità professionale, e per difendersi contro le critiche dei soggetti che non appartengono al gruppo professionale. Non a caso i singoli gruppi professionali tendono sempre più ad affermare che l'unica forma di valutazione accettata è una valutazione interna, prodotta dagli stessi professionisti o da altri membri della stessa corporazione ai quali affidare il compito di controllare l'operato dei membri del gruppo. Il principale problema incontrato da questo tipo di approccio è relativo alla scarsa condivisione dei processi di lavoro da parte dei membri dello stesso gruppo professionale. La ricerca scientifica ed il dibattito interno alle professioni va sicuramente consolidando dei saperi condivisi, ma i margini di confronto, alla luce di impostazioni metodologiche o a scuole di pensiero differenti lasciano ancora ampi spazi di indeterminatezza. Quest'assunzione rende difficile centrare il controllo esclusivamente sulla valutazione dei processi di lavoro. Con questo non s'intende qui rinnegarne l'importanza, ma ribadire che non è possibile valutare la qualità dei servizi solo attraverso la valutazione dei processi, e che quando si passa dalla valutazione dei processi a quella dei risultati il professionista è solo uno degli attori e dei punti di vista che vanno considerati nella produzione di giudizi sulla qualità dei servizi.

- Quella partecipativa, tesa a conquistare un ruolo attivo per il cittadino nel processo di progettazione ed erogazione del servizio. Il cittadino cerca di giocare un ruolo attivo nel processo di erogazione del servizio proponendosi come interlocutore forte nella valutazione della qualità prodotta. Questa prospettiva di valutazione della qualità è stata caratterizzata da un interessante dibattito che ha mostrato negli ultimi anni una forte evoluzione dei modelli e degli strumenti di operazionalizzazione del concetto. Il problema più importante sul quale si è dovuto confrontare quest'approccio è legato al rapporto che esiste fra il ruolo del cittadino nel processo di produzione e la natura stessa del servizio erogato.

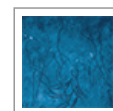
Queste tre prospettive dalle quali affrontare il problema della qualità hanno tutte contribuito a diffonderne il dibattito, ma rischiano anche di confonderne il concetto.

Parlare di qualità alta o bassa di un bene o di un servizio significa, infatti, usare un termine che sottende un giudizio positivo o negativo su di un bene o un servizio. Usando questo termine si evita di connotare i criteri attraverso i quali è formulato il giudizio. Questa è un'operazione che semplifica la comunicazione solo in modo apparente, ma in realtà la complica nascondendo i codici attraverso i quali il ricevente dovrebbe decodificare il messaggio ricevuto. Non necessariamente raccogliere un giudizio positivo su un servizio è un'informazione utile per chi la riceve. Assumiamo che un soggetto si trovi nella necessità di cercare un servizio capace di risolvere ad un suo problema e che sia alla ricerca di informazioni per migliorare la sua capacità di scelta. La raccolta di informazioni sui servizi potenzialmente in grado di risolvere il suo problema è la strategia che adotterà per prendere questa decisione, ed il giudizio sulla qualità sarà l'indicazione che probabilmente cercherà. I giudizi che raccoglierà avranno il carattere informativo e ridurranno la sua incertezza decisionale se e solo se espressi sulla base dei criteri che anche lui adotterebbe per formulare tale giudizio. Qualora non esista quest'univocità di criteri e condivisione dei codici di comunicazione del

messaggio, allora la capacità decisionale del soggetto diminuisce. Sostanzialmente parlare di qualità di un servizio significa parlare della comunicazione che i diversi attori del sistema stabiliscono relativamente alla natura ed alle caratteristiche, del servizio stesso, in una prospettiva non di tipo descrittivo ma decisamente valutativo.

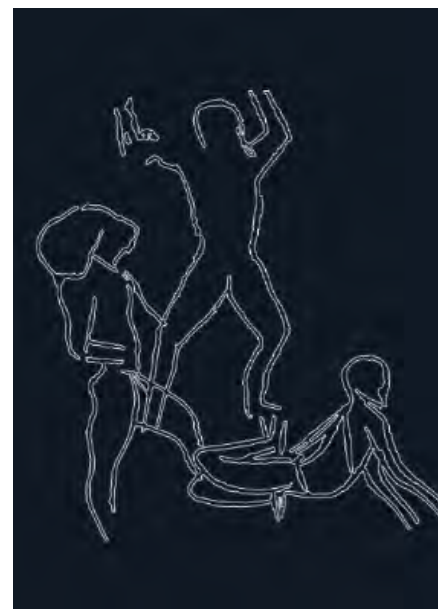
Il processo di valutazione della qualità

Parlando della qualità, quindi, si parla inevitabilmente anche di valutazione, ma spesso si fa senza rispettare una delle regole fondamentali del processo valutativo, vale a dire l'esplicitazione di tutti i fattori che legano l'osservazione di un evento alla formulazione del giudizio. Per capire la complessità sottesa al processo di valutazione della qualità cerchiamo ora di rendere espliciti tutti i fattori che la influenzano.

[Tav.1. Principali fattori che influenzano la valutazione della qualità di un servizio]

Ogni giudizio che è dato rispetto alla fruizione di un servizio come rispetto ad un evento osservato è sempre influenzato da due aspetti fondamentali che attengono rispettivamente: alle aspettative riposte da chi giudica rispetto a quel servizio, o a quell'evento. Tali aspettative hanno una valenza sicuramente soggettiva e sono riconducibili ad un insieme di fattori diversi. La natura del problema che attiva la domanda; alle informazioni raccolte, agli elementi conoscitivi osservati o comunque rilevati da chi è chiamato ad esprimere il giudizio.

Le aspettative come motore del processo di valutazione della qualità

Ogni qual volta utilizziamo un bene o un servizio noi esprimiamo sicuramente un giudizio sulla sua qualità, e tale giudizio tenderà ad essere positivo quando la fruizione sarà coerente con le attese. Ma il processo di definizione delle aspettative non è sicuramente un processo neutro o oggettivo, ma al contrario influenzato da un insieme di fattori, quali:

- la natura del problema che attiva la domanda. Con il termine natura del problema intendiamo: il tipo, l'urgenza e la gravità del problema che attiva il processo, e le possibilità di risposta al problema note e potenzialmente utilizzabili da chi formula la domanda. Quando parliamo di meccanismi che attivano la domanda di un servizio, va precisato che è bene parlare di percezione della gravità e non gravità, di percezione dell'urgenza e non di urgenza del problema. Il livello di informazioni e di competenze relativamente ai fattori che attivano la domanda producono sicuramente dei fattori di distorsione del rapporto esistente fra percezione dl problema e la sua reale natura. Si pensi per esempio alla sintomatologia medica e a come alcuni sintomi dolorosi possono non essere necessariamente indicatori di una situazione di gravità dal punto di vista della salute dell'individuo, ma attivano nel paziente una domanda diretta di prestazioni, mentre altre manifestazioni meno fastidiose possono essere sintomi di un rischio più grave. D'altra parte anche le possibilità di trovare una soluzione al problema da parte dell'utente sono differenziate e finiscono per influenzare i processi di valutazione del servizio ricevuto. Qualora l'utente abbia cercato per diverso tempo una soluzione al suo problema (liste d'attesa), tenderà ad avere un atteggiamento positivo

M@gm@ ISSN 1721-9809
Indexed in DOAJ since 2002

Directory of Open Access Journals

rispetto alla fruizione del servizio anche al di là dei reali caratteri della prestazione. La presenza di diverse offerte e la conoscenza delle loro caratteristiche tende ad aumentare la capacità critica e di giudizio di chi riceve l'erogazione del servizio.

- Le credenze ed i valori di riferimento degli attori. La formulazione della domanda è attivata dalla presenza di un problema, ma tale problema non sempre ha una connotazione neutra ed oggettiva, ma spesso è da considerarsi una costruzione sociale, prodotta da presupposti culturali propri di chi formula la domanda, e da una stigmatizzazione propria del contesto nel quale agisce il sistema servizio utente. Per essere più chiari cerchiamo di fare degli esempi. Le ricerche che si sono occupati di fruizione degli asili nido hanno evidenziato come tale domanda essere attivata da due esigenze diverse, quali: la necessità di trovare un posto in cui lasciare il figlio per recarsi al lavoro, oppure dalla ricerca di occasioni positive di socializzazione; ovviamente tali esigenze non sono fra loro antitetiche, ma il prevalere di una o dell'altra sviluppa aspettative e prospettive di giudizio differenziate. Nel primo caso le attese sono sicuramente minori, e la stessa presenza del posto ad un nido tende ad abbassare le soglie della criticità come forma di difesa dai possibili sensi di colpa. Qualora invece il motore della domanda sia la ricerca di opportunità educative per il figlio, ne consegue che il giudizio sarà sicuramente più critico e attento agli aspetti pedagogici e relazionali che caratterizzano il servizio. La frequentazione del nido, le attività formative eventualmente fatte dagli insegnanti finiscono per alzare questa soglia ed aumentare la capacità critica e di giudizio della qualità.

- Identità e cultura professionale. Sicuramente la cultura professionale che l'attore sociale possiede relativamente al servizio fornito, lo pone in una prospettiva di giudizio particolare dalla quale acquistano rilevanza e capacità di influenzare la definizione delle aspettative anche una serie di elementi tecnici.

- Ruolo nel processo di erogazione de servizio. Ognuno degli attori che agisce nel processo di erogazione di un servizio, definisce il proprio sistema di aspettative in base al quale giudica la qualità del servizio. Tale sistema di aspettative è influenzato anche dal ruolo che il singolo attore sociale ricopre nel processo di erogazione del servizio. Chi ha la responsabilità dell'erogazione di un servizio tenderà ad avere un approccio realistico nella definizione delle sue aspettative. Tenderà a definire le aspettative in relazione agli aspetti sui quali ritiene di avere una buona probabilità di concretizzazione. Chi invece si trova nella condizione di richiedere l'erogazione del servizio avrà un'idea del servizio non appiattita sulla situazione reale ma più influenzata dagli altri fattori che abbiamo precedentemente evidenziato.

La percezione degli elementi sui quali basare la valutazione della qualità

Non solo la definizione delle aspettative è influenzata da un insieme diversificato di fattori, ma anche la stessa percezione degli elementi sulla base dei quali è successivamente formulato il giudizio sono prodotti da diversi fattori. Ogni attore sociale baserà il suo processo di giudizio su di un insieme di elementi, di informazioni, ma tali elementi ed informazioni non uguali per tutti, ma prodotti dal suo sistema di percezione e di osservazione. In altre parole ognuno di noi presterà attenzione ad aspetti diversi in funzione delle sue competenze e conoscenze che lo rendono capace di rilevare e fissare aspetti ed eventi differenziati. In alte parole esiste un filtro cognitivo che seleziona le informazioni che accumuliamo su di un evento e tali informazioni così selezionate costituiscono la base informativa sulla quale appoggiamo il nostro processo di valutazione. Queste considerazioni portano a concludere che diversi attori, pur coinvolti in uno stesso processo finiscono per considerare nel loro processo di giudizio informazioni differenti, in funzione di alcune elementi quali:

- le competenze professionali possedute. Tanto pi conosciamo un fenomeno, tento più saranno centrati e pertinenti gli elementi sui quali fisseremo la nostra osservazione.

- Competenze culturali e sociali. Non serve certo ripetere che le competenze culturali e sociali aumentano la capacità critica e quindi la capacità di utilizzare le informazioni posseduto nella formulazione di un giudizio sintetico sull'evento considerato.

- Le dinamiche psicologiche e sociologiche che governano il processo di erogazione di un servizio. Ogni sistema di azione concreto è influenzato da dinamiche relazionali, di potere, di ruolo che finiscono per influenzare le prospettive di analisi e di lettura della realtà da parte dei diversi attori sociali. A questa regola non sfugge certo il processo di valutazione della qualità, ed il processo attraverso il quale ogni attore seleziona le informazioni sulla base delle quali produrre il suo giudizio. Questo processo è tanto più importante quanto più implicito e indefinito rimane il concetto "qualità" utilizzato per giudicare il servizio. In altre parole in assenza di un'esplicitazione dei criteri di giudizio, il singolo attore si troverà a rilevare informazioni in base alle sue sensazioni, ed il processo di percezione sarà ampiamente influenzato da dinamiche relazionali e intuitive piuttosto che razionali e cognitive.

La qualità è, quindi, una costruzione sociale, legata al processo di comunicazione e confronto fra i diversi attori sociali. Per poter usare questo concetto nella valutazione dei servizi è necessario renderlo:

· **Esplicito:** vale adire che non può rimanere implicito, nei giudizi, per poter comunicare è necessario scendere la scala di astrazione del concetto e definire quali elementi/dimensioni connotano il concetto. Fino a

quando il concetto di qualità non è definito, non possiamo utilizzarlo per comunicare agli altri la nostra valutazione.

• **Condiviso:** ogni attore ha criteri di giudizio diversi e osserva aspetti specifici del servizio. Oltre a rendere esplicito il concetto è necessario che gli attori sociali arrivino a condividere un set di dimensioni, criteri di giudizio.

• **Relativo:** due sono i fattori che rendono relativo ed evolutivo il concetto di qualità. Da una parte l'evolutività è dovuta al processo di apprendimento e di miglioramento della capacità di giudizio di chi fruisce del servizio. Nelle considerazioni precedenti è stata evidenziata la natura soggettiva del giudizio sulla qualità, tale soggettività dipende dalle conoscenze de abilità del singolo e dalla sue aspettative. Ma aspettative e conoscenze non sono elementi statici per il singolo individuo. Ogni sua esperienza di rapporto con il servizio sviluppa processi di modificazione delle aspettative e della sua capacità di giudizio e, quindi, ciò può essere giudicato positivo oggi non è detto che continui ad esserlo anche in futuro. Ma il carattere evolutivo del concetto ha fattori di influenza anche più rilevanti se analizzato relativamente alle dinamiche dell'offerta. L'evoluzione tecnologica e dei saperi che caratterizzano la produzione del servizio ed i fattori culturali che lo connotano sono in continua evoluzione. Tale evoluzione finisce certamente per influenzare la definizione stessa del concetto di qualità, o meglio delle dimensioni/concetti utilizzati per connotarlo.

• **Multidimensionale.** La qualità va, infatti ricondotta: 1) all'input, vale a dire all'insieme delle risorse materiali ed umane immesse nell'organizzazione per produrre un determinato risultato; 2) al processo, che considera l'insieme delle modalità operative ed organizzative adottate per produrre l'intervento; 3) all'output, vale a dire alle prestazioni concretamente prodotte dall'organizzazione; e 4) all'outcome, relativo agli effetti concretamente prodotti dall'organizzazione. Assumere una logica multi dimensionale nella valutazione della qualità significa definire un insieme di regole di giudizio costruite su indicatori relativi a queste fasi del processo di produzione.

• **Osservabile:** la natura valutativa del concetto richiede che si faccia uno sforzo per rendere comunicabile il giudizio sotteso, e perché ciò sia possibile è necessario riuscire a rendere esplicite anche le informazioni utilizzate per la valutazione.

M@GM@ ISSN 1721-9809
International Protection of Copyright and Neighboring Rights

Periodico elettronico fondato e diretto dal Sociologo Orazio Maria Valastro
Testata registrata n.27/02 del 19/11/02 Registro Stampa del Tribunale di Catania
Redazione: via Pietro Mascagni n.20, 95131 Catania-Italia
Direttore Responsabile: Orazio Maria Valastro
Iscritto all'Albo Speciale dell'Ordine dei Giornalisti di Sicilia
Periodico diffuso tramite l'host SARL OVH con sede a Roubaix in Francia

Rivista Internazionale di Scienze Umane e Sociali

L'approccio qualitativo e le sue applicazioni nell'intervento professionale
Lucio Luison (a cura di)
M@gm@ vol.2 n.1 Gennaio-Marzo 2004

PROCESSI DI MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ NEL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE: IL CONTRIBUTO DEL PIANO SANITARIO 2003/2005

Gianna Miceli

giannamiceli@virgilio.it

Laureata in Sociologia con indirizzo Comunicazione e Mass Media all'Università di Urbino; ha conseguito il Master in Comunicazione Pubblica ed Istituzionale presso l'Università La Sapienza; lavora presso l'Azienda USL N. 7 di Ragusa; Giornalista, collabora con il mensile "Nuova Sanità Iblea"; svolge attività di formazione, in qualità di docente, presso Scuole regionali.

Negli ultimi anni l'evoluzione normativa in materia di qualità nel settore socio-sanitario ha messo sempre di più in risalto i principi di efficacia e di efficienza nell'erogazione dei servizi ai cittadini e, soprattutto, quello del rispetto della persona, tradotto nel concetto di "Soddisfazione del cliente". Il primo strumento normativo che ha stabilito i principi sull'erogazione dei servizi pubblici, è stata la **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994**, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", che definisce i principi e gli strumenti per l'erogazione dei servizi pubblici.

I principi fondamentali enunciati dalla direttiva sono i seguenti:
1. Eguaglianza dei diritti degli utenti (regole uguali per tutti senza distinzione per motivi di sesso, razza, lingua religione o opinione politica).
2. Imparzialità nei confronti degli utenti.
3. Continuità per quanto riguarda l'erogazione del servizio.
4. Diritto di scelta tra i soggetti che erogano il servizio.
5. Partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico.
6. Efficienza ed efficacia del servizio erogato.

Dal '94 in poi è stato un susseguirsi di decreti, leggi e circolari che hanno, in qualche modo, toccato gli aspetti relativi alla qualità nei servizi sanitari [1].
Allo stato attuale, grazie al **decreto ministeriale del 12 dicembre 2001**, pubblicato sul supplemento

ordinario alla Gazzetta ufficiale n.34 del 9 febbraio 2002, è diventato operativo un **sistema di garanzie per il monitoraggio dell'assistenza sanitaria**. Con il Decreto del Ministro Sirchia del 12/12/2001 si è realizzato uno strumento di verifica del raggiungimento o meno, da parte di ciascuna Regione, degli obiettivi di tutela della salute prefissati dal Servizio sanitario nazionale. Il provvedimento comprende un insieme di indicatori e di parametri di riferimento che permettono di accertare se i livelli di assistenza sono ottimali e garantiti a tutti i cittadini. Il fine di questi rilevamenti è quello di correggere le anomalie riscontrate attraverso il sistema di monitoraggio attuato in tutte le strutture e i settori sanitari del paese.

L'adozione di strumenti che permettono di rispettare la normativa vigente in materia di qualità dei servizi richiede che le singole strutture si dotino di una struttura organizzativa efficiente, di meccanismi per la misurazione del servizio, degli indicatori di qualità, di strumenti per la diffusione delle informazioni agli utenti e per la sensibilizzazione del personale, di metodologie per il controllo dei costi della qualità e per la gestione delle azioni correttive nei casi di disservizio. In parole povere, l'Azienda pubblica dovrà dotarsi di un **Sistema Qualità**. Che tale Sistema, poi, debba essere realizzato secondo la normativa ISO 9000 è solo una conseguenza naturale, derivante dal fatto che questa è l'unica norma riconosciuta in campo internazionale che detta le regole di attuazione dei Sistemi Qualità.

Ebbene, solo con l'arrivo del PSN 2003/2005 è stato ufficializzata l'introduzione nelle strutture socio sanitarie dei sistemi qualità nel rispetto della normativa ISO 9000, e, cosa ancora più importante, la certificazione di questi sistemi a cura di organismi terzi indipendenti dalle stesse regioni. Il processo di certificazione, inoltre, si integra, senza sostituirlo, con il processo di accreditamento istituzionale. Il PSN 2003/2005 prevede 10 progetti per la strategia del cambiamento. Il terzo progetto, "Garantire e monitorare la qualità dell'assistenza sanitaria e delle tecnologie biomediche", è proprio quello che qui ci interessa.

Vediamo in dettaglio gli aspetti del PSN 2003/2005, approvato con il Decreto del Presidente della Repubblica del 23/05/2003, che imprimeranno un'accelerazione al processo di miglioramento della qualità dei servizi socio-sanitari.
Nella relazione di accompagnamento del PSN 2003/2005 si legge: "La certificazione degli erogatori di servizio può contribuire a rafforzare il controllo della collettività, che si sostituisce al controllo burocratico, finora esercitato dallo Stato. Il ruolo di un Osservatorio di parte terza indipendente, capace di misurare i risultati delle prestazioni erogate e certificate, deve completare questa nuova forma di controllo della società sui servizi sanitari. Le Aziende Sanitarie pubbliche italiane hanno incominciato a percorrere questo cammino, ma quelle certificate sono ad oggi ancora molto poche. E' indispensabile che il loro numero cresca rapidamente, che vengano progressivamente certificati tutti i reparti e i servizi interni alle aziende e che la certificazione sia corretta e completa."

Nel PSN 2003/2005 si fa notare come sia importante perseguire l'obiettivo della qualità dell'assistenza sanitaria. E' la cultura della qualità che rende efficace il sistema, consentendo di attuare un miglioramento continuo, guidato dai bisogni dell'utente, indicandone anche i motivi. "Sempre più frequentemente emerge in sanità l'intolleranza dell'opinione pubblica verso disservizi e incidenti che hanno origine dalla mancanza di un sistema di garanzia di qualità e che vanno dagli errori medici alle lunghe liste d'attesa, alle evidenti duplicazioni di compiti e servizi, alla mancanza di piani formativi del personale strutturati e documentati, alla mancanza di procedure codificate, agli evidenti sprechi. La qualità in sanità riguarda un insieme di aspetti del servizio, comprendenti sia la dimensione tecnica che quella umana, economica e clinica delle cure, e va perseguita attraverso la realizzazione di una serie articolata di obiettivi, dalla efficacia clinica, alla competenza professionale e tecnica, alla efficienza gestionale, all'equità degli accessi, all'appropriatezza dei percorsi terapeutici."

Il vantaggio dell'introduzione delle norme appartenente alla ISO 9000 nelle strutture socio sanitarie è:
1) Introduzione di regole formali il cui rispetto è "misurabile", che includono l'organizzazione aziendale, le responsabilità, la definizione puntale di tutti i processi aziendali, da quelli principali a quelli di supporto, la formazione del personale e la gestione dei rapporti con il sistema cliente.

2) Il rafforzamento del meccanismo dei controlli della qualità, con l'introduzione delle verifiche ispettive, sia interne ad opera delle stesse strutture, sia esterne da parte di soggetti accreditati con l'obiettivo del rilascio della certificazione. Infatti, nella relazione è scritto: "Il sistema viene assoggettato non solo a verifiche periodiche interne, ma anche a verifiche esterne da parte di un soggetto terzo accreditato, che dopo il controllo, certifica l'aderenza del sistema di garanzia della qualità alla norma ISO e l'aderenza dei servizi effettuati a quanto promesso dall'azienda ai suoi utenti. Il sistema di garanzia di qualità secondo la norma ISO è interno all'azienda ed esige un'apposita organizzazione dedicata, capace di coinvolgere tutto il personale a cominciare dalla Direzione [2]".
Come giustamente si osserva nella relazione di accompagnamento al PSN, la certificazione degli erogatori di servizio può contribuire a rafforzare il controllo della collettività, che si sostituisce al controllo burocratico, finora esercitato dallo Stato. Il ruolo di un Ente terzo e indipendente dallo Stato, capace di misurare i risultati delle prestazioni erogate e certificate, rende completo il controllo della società sui servizi sanitari.
Nella relazione inoltre si ricorda come esistano già Aziende Sanitarie pubbliche italiane certificate, ma che queste sono ancora poche; si ritiene, inoltre, indispensabile che il loro numero cresca rapidamente, che

vengano progressivamente certificati **tutti i reparti e i servizi interni alle aziende** e che la certificazione **sia corretta e completa**.

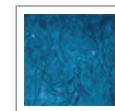
3) Una forte attenzione ai processi finalizzati al soddisfacimento dei bisogni del paziente-utente ed alla misurazione di quella che viene definita "la qualità percepita da parte dei pazienti". Nella relazione è scritto: "Per l'aspetto umano, è opportuno che venga misurata anche la qualità percepita da parte dei pazienti, che rappresenta un importante indicatore della soddisfazione dell'utente. Il rilevamento della soddisfazione dell'utente è una prassi consolidata sia nel settore privato che in quello pubblico, ma non ha ancora assunto una funzione strategica nella valutazione degli interventi sanitari: una politica della salute, che voglia avvicinarsi al cittadino, rendere più efficace la sua azione e rispondere al requisito di soddisfazione dell'utenza, necessita di una modalità di controllo e di misurazione della percezione del servizio erogato che consenta di valutare le aree di forza e di debolezza della prestazione sanitaria. Infatti oltre alla valutazione attraverso le prove di efficacia (Evidence Based Medicine), nel campo della salute è necessario far riferimento a parametri qualitativi e relazionali, difficilmente esauribili in misurazioni di carattere quantitativo".

a) Gli obiettivi strategici previsti dal nuovo Piano Sanitario Nazionale:
· Implementare un servizio di garanzia di qualità in tutte le strutture che erogano servizi, ed in almeno la metà dei casi, nel prossimo quinquennio; · promuovere, divulgare e monitorare esperienze di miglioramento della qualità all'interno dei servizi per la salute;
· coinvolgere il maggior numero di operatori in processi di informazione e formazione sulla qualità e incentivare con opportuni strumenti contrattuali il rispetto della qualità nelle prestazioni sanitarie;
· valorizzare la partecipazione degli utenti al processo di definizione, applicazione e misurazione della qualità;
· promuovere la conoscenza, tramite un servizio preposto, dell'impatto clinico, tecnico ed economico dell'uso delle tecnologie, anche con comparazione tra le diverse Regioni italiane;
· mantenere e sviluppare banche dati sui dispositivi medici e sulle procedure diagnostico- terapeutiche a loro associati, con i relativi costi;
· attivare procedure di bench-marking sulla base di dati attinenti agli esiti delle prestazioni e realizzare graduatorie e classifiche di erogatori, comunicandole alla popolazione;
· avviare un processo per mettere a regime sul territorio nazionale un progetto CRM.

b) Gli obiettivi previsti per i prossimi tre anni:
· promuovere all'interno di ogni Azienda Sanitaria la costituzione di un Servizio della Qualità, con l'obiettivo di portarlo alla certificazione secondo la norma ISO 9000;
· assegnare al Servizio della Qualità una valenza strategica tramite la sua collocazione in staff ai vertici dell'azienda e collegare il Servizio ai singoli reparti operativi della struttura attraverso referenti di reparto;
· sostenere i Servizi della Qualità nella redazione di un Manuale della Qualità;
· rivedere l'attuale normativa sull'accreditamento;
· promuovere la nascita dell'Osservatorio per la Qualità, che proceda alla progettazione e realizzazione di un sistema articolato di monitoraggio e reporting;
· avviare un sistema di bench-marking e di classifica degli erogatori di servizi ("report cards"), misurando gli esiti delle prestazioni, partendo dai trapianti di organo e dai by-pass aorto-coronarici, da affidare alla gestione dell'Istituto Superiore di Sanità in accordo con le Regioni per la prima fase di progettazione ed applicazione;
· avviare un'azione di contrasto agli errori in medicina che passi attraverso il controllo in reparto, tramite strumentazione elettronica, della corretta somministrazione di farmaci, sangue e suoi componenti e la realizzazione di un sistema di sorveglianza.

Possiamo concludere affermando che con l'adozione del nuovo PSN, che prevede l'istituzione "in tutti i reparti ed in tutti i servizi" di Sistemi di Gestione per la Qualità Certificati da Istituti di Certificazione indipendenti dalle regioni, avremo non solo migliorato il sistema attuale dei controlli sulle strutture socio-sanitarie, ma anche reso maggiormente fertile un terreno su cui dovrà attecchire quella cultura della qualità necessaria per attuare in modo reale e completo la normativa vigente in materia di qualità dei servizi ai cittadini. E tutto questo nel rispetto di tre importanti principi: efficacia, efficienza, rispetto della dignità umana.

NOTE

1] Citiamo solo i principali:
D.P.R. N° 384 del 28/11/1990. Relativo all'accordo di lavoro del comparto Sanità, che si pone tra gli obiettivi, il miglioramento dei rapporti con gli utenti e prevede la realizzazione di strumenti finalizzati alla tutela degli interessi degli utenti, alla più agevole utilizzazione dei servizi, all'informazione degli utenti circa le modalità di prestazione dei servizi e alle procedure di reclamo.
Circolare del Ministero della Salute 100/SCPS/3 5697 del 31/10/1991. Relativo all'attuazione nel Servizio Sanitario Nazionale della Legge N° 241 del 07/08/1990 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi".
Decreto legislativo N° 502 del 30/12/1992 ("Riordino della disciplina in materia sanitaria, a norma dell'art. 1 della legge 23/10/1992, n° 421" e successive modifiche ed integrazioni).
Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19/05/1995 (Schema generale di riferimento

M@gm@ ISSN 1721-9809
Indexed in DOAJ since 2002

della "Carta dei servizi pubblici sanitari") pubblicato nella G.U. del 31/05/1995 N° 125. Il decreto segue il decreto legge del 12/05/1995 N° 163 che prevede l'adozione, da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici, anche operanti in regime di concessione o mediante convenzione, di proprie "Carte dei servizi".
Linee-Guida N° 2/95 del Ministero della Salute del 31/08/1991. " Attuazione della carta dei servizi del Servizio sanitario nazionale" pubblicata nella G.U. del 31 Agosto 1995".
Decreto del Ministero della Salute del 24/07/1995. "Contenuti e modalità di utilizzo degli indicatori di efficienza e di qualità nel Servizio sanitario nazionale". pubblicato nella G.U. del 10 Novembre 1995 N° 263.
Decreto del Ministro della salute del 15 ottobre 1996. "Approvazione degli indicatori per la valutazione delle dimensioni qualitative del servizio riguardanti la personalizzazione, l'umanizzazione dell'assistenza, il diritto all'informazione, alle prestazioni alberghiere, nonché l'andamento delle attività prevenzione delle malattie", pubblicato nella Gazzetta Ufficiale del 18 gennaio 1997, n.14.
2] L'istituto della certificazione è, quindi, diverso da quello dell'accreditamento previsto dal Decreto Legislativo 30 dicembre 1992 n. 502. L'accreditamento, infatti, dovrebbe essere il processo attuato dalle Regioni per ammettere gli erogatori, cioè le strutture autorizzate e certificate, a fornire servizi finanziati dal Fondo Sanitario Regionale, dopo adeguata contrattazione delle tipologie e dei volumi di prestazioni e dei relativi prezzi. Il processo di accreditamento prevede ulteriori requisiti degli erogatori di servizi certificati, ma non dovrebbe sostituirsi al processo di autorizzazione e a quello di certificazione e l'intera materia deve quindi essere riesaminata e migliorata, anche perché non si può ammettere che la mera esistenza dei requisiti richiesti per l'accreditamento dia automaticamente diritto agli erogatori di servizi ad operare per il Servizio Sanitario Regionale.

M@GM@ ISSN 1721-9809
International Protection of Copyright and Neighboring Rights

Periodico elettronico fondato e diretto dal Sociologo Orazio Maria Valastro
Testata registrata n.27/02 del 19/11/02 Registro Stampa del Tribunale di Catania
Redazione: via Pietro Mascagni n.20, 95131 Catania-Italia
Direttore Responsabile: Orazio Maria Valastro
Iscritto all'Albo Speciale dell'Ordine dei Giornalisti di Sicilia
Periodico diffuso tramite l'host SARL OVH con sede a Roubaix in Francia

Rivista Internazionale di Scienze Umane e Sociali

L'approccio qualitativo e le sue applicazioni nell'intervento professionale
Lucio Luison (a cura di)
M@gm@ vol.2 n.1 Gennaio-Marzo 2004

INTERVENTO SOCIALE E SVILUPPO LOCALE: INTERVISTA A GEORGES BERTIN

Orazio Maria Valastro

valastro@analisiqualitativa.com
Presidente Osservatorio dei Processi Comunicativi, Associazione Culturale Scientifica (www.analisiqualitativa.com); Dottorando di Ricerca all'IRSA-CRI (Institut de Recherches Sociologiques et Anthropologiques - Centre de Recherches sur l'Imaginaire) presso l'Università degli Studi "Paul Valéry" di Montpellier; Laureato in Sociologia (Università degli Studi René Descartes, Parigi V, Sorbona); Fondatore, Direttore Editoriale e Responsabile della rivista elettronica in scienze umane e sociali "m@gm@"; Collaboratore e Membro del Comitato Scientifico della "Revue Algérienne des Etudes Sociologiques", Université de Jijel-Algeria; Sociologo e Libero Professionista, Studio di Sociologia Professionale (Catania).

INTRODUZIONE

La proposta di quest'intervista, scaturita da una collaborazione con Georges Bertin sulla problematica relazione tra sviluppo locale e intervento sociale [1], intende presentare e sostenere un approccio sociologico capace di situarsi tra teoria e azione, integrando una prospettiva multi-referenziale. Sono lieto che Lucio Luison abbia accolto favorevolmente l'inserimento di questo testo [2], nonostante sia già stato presentato e diffuso precedentemente [3], permettendoci pertanto di riconoscere ulteriormente l'impegno profuso liberamente e con continuità da parte del nostro amico e collaboratore Georges Bertin [4]. Riprendendo inoltre quest'intervento in un progetto editoriale che ha dimostrato di svilupparsi al di là delle stesse aspettative iniziali che lo hanno sostenuto [5], possiamo proporre ai nostri lettori un'ulteriore lettura critica degli interventi professionali in contesti sociali e culturali che privilegiano gli approcci qualitativi, strumenti e procedure indispensabili per considerare la produzione e l'emergere dell'immaginario sociale nelle condizioni sociali e nella realizzazione delle pratiche dello sviluppo locale. L'inscindibilità tra sviluppo locale e immaginario sociale, sperimentata nelle esperienze concrete di progetti culturali e studi etno-sociologici sulle comunità locali e lo sviluppo locale [6], rinvia e si collega all'esperienza di Albino Sacco-Casamassima [7] che presentiamo in questa stessa rubrica tematica in relazione alla programmazione d'interventi concertati per lo sviluppo locale tra collettività territoriali e istituzioni locali.

Accostandosi alla complessità delle situazioni e delle dimensioni sociali e culturali, condividendo un'esperienza comune in seno all'Union internationale Animation et Développement, G. Bertin e A. Sacco-Casamassima si sono interessati di animazione culturale e educativa, sociale ed economica, al fine di promuovere e sostenere dei programmi locali di animazione socioculturale concertati e partecipati, sostenendo una prospettiva sistemica - antropologica e facilitando da più di trent'anni lo sviluppo locale attraverso la partecipazione attiva dei cittadini e dei gruppi sociali all'animazione degli spazi sociali. In una prospettiva che consideri conoscenze ed esperienze professionali come momento d'incontro e di confronto con la pratica professionale di ognuno di noi, ho creduto quindi opportuno stimolare una riflessione su alcune considerazioni in merito all'intervento sociologico. Credo sia importante riflettere sul ruolo che la nostra professione e la nostra professionalità sono in grado di avere nell'ambito della programmazione sociale, in modo particolare nella relazione tra questa e la realizzazione di progetti d'intervento, momento fondamentale per orientare e rendere operative delle politiche sociali a livello locale.

Questa riflessione parte dal presupposto che l'elaborazione di un processo di programmazione, in cui generalmente sono impegnati degli esperti, considerati in grado di esaminare e valutare risorse ed obiettivi tenendo conto dei bisogni della popolazione e della condizione dei servizi, renda concreti degli interventi e nello stesso tempo sia messo in discussione e sottoposto ad una rimodulazione in conformità a precise verifiche e valutazioni. In questo processo entra in gioco una variabile determinante, quella relativa alla complessità sociale, che mette in risalto la nostra formazione sociologica e le nostre competenze professionali come appropriate a non eludere la complessità sociale ed a confrontarsi con quest'ultima. Le problematiche sollevate dell'intervento sociale in questo processo, all'interno dei differenti modelli della programmazione sociale mutuati dalla conoscenza sociologica e la loro evoluzione in quanto modelli operativi, deve necessariamente prendere in considerazione gli attori sociali coinvolti in questo stesso processo, nell'ambito di quella complessità sociale che ne determina e al contempo è la risultante del loro agire sociale.

La finalità di quest'intervista, conseguente a queste riflessioni iniziali, è quella di prospettare una sociologia che suggerisce una comprensione ed un'interpretazione delle problematiche connesse allo sviluppo locale in funzione d'argomentazioni che non dipendono esclusivamente da elementi quantitativi, relativi esclusivamente alla dimensione economica. Intendo quindi focalizzare un approccio che mette in luce gli aspetti qualitativi della complessità sociale, insiti nelle dinamiche relazionali e sociali degli attori implicati nel processo d'intervento, nelle loro strategie individuali e di gruppo, nella struttura e nell'organizzazione delle rappresentazioni che presiedono alle pratiche sociali in atto, come anche nelle pratiche sociali complessive che rilevano dei sistemi simbolici in costruzione e condivisi e che si sviluppano attraverso una conflittualità ed una trasformazione permanente.

I riferimenti alle attività professionali di Georges Bertin rimandano essenzialmente all'elaborazione di un percorso di formazione sull'immaginario, applicato alle situazioni sociali e culturali per analizzare e gestire la complessità di queste nell'ambito dell'intervento sociale, e alle sue esperienze sullo sviluppo locale in ambito urbano e rurale inteso come sviluppo socio culturale, insieme alla ricerca e alla sperimentazione sociale in questo stesso settore. Le attività sviluppate da Gorges Bertin in questi ambiti come docente di "Sociologia dello Sviluppo Locale" all'Università degli Studi di Angers, Francia, e in qualità di direttore dell'Istituto di Formazione e Ricerca in Intervento Sociale di Angers, sono dunque valorizzate rilevando anzitutto la sua stessa esortazione a evitare di reificare la programmazione sociale, realizzando in caso contrario una morte programmata dell'intervento sociale.

INTERVISTA A GEORGES BERTIN

- **(O.M.V.)** "Sulla base delle riflessioni e delle metodologie sviluppate nell'ambito dell'azione sociale e culturale, con riferimento alle sue attività professionali, lei, come concepisce oggi il ruolo e la funzione del sociologo all'interno delle comunità locali? In modo particolare rispetto alle problematiche concernenti lo sviluppo locale e l'intervento sociale."

- **(G.B.)** "La domanda merita che ci si soffermi, forse perché lei pone giustamente i problemi nei termini e in senso inverso rispetto a come sono posti abitualmente. In effetti, situato all'interno delle collettività, come lei stesso lo sottolinea, il sociologo è percepito prima di tutto nel suo ruolo (e non nel suo statuto di ricercatore o di missus dominicus). Implicato (dal latino implicare) in una funzione che lo destinerebbe piuttosto all'explicare, egli di conseguenza si coinvolge e quest'implicazione è, per lui, il nuovo appellativo della capacità di comprendere.

Infatti, le situazioni di sviluppo locale sono percepite, da lui e dagli altri attori locali, come pretesti alla ricerca e all'intervento sociale sul piano politico, sociale e culturale, e il sociologo non può fare a meno di quest'attitudine che mira a cogliere i movimenti interni, i contesti (l'indicalità degli etnometodologi) che li animano, il tragico quotidiano (citando Michel Maffesoli) dimorante nelle comunità locali. Perché, quello che scopre il sociologo dello sviluppo locale, nelle sue ricerche sociologiche, è puntualmente il fatto di doversi confrontare con delle comunità viventi in società. Egli è difatti spinto, se non è addirittura il risultato, dalla sua stessa funzione e le rappresentazioni operanti nelle popolazioni, rappresentanti istituzionali, attori, ogni altro agente interveniente, e dalle intimazioni prodotte dagli ambienti sociali e naturali considerati. In questo

Collana Quaderni M@GM@

Volumi pubblicati

www.quaderni.analisiqualitativa.co

modo egli realizza il progetto di qualunque intervento sociale, (intervenire vuol dire venire tra), preso com'è giustamente tra due rappresentazioni o definizioni dello sviluppo, che potremmo distinguere, comparandole, nella rappresentazione francese e italiana dello sviluppo.

Versante francese, il nostro razionalismo cartesiano positivista e piuttosto dominatore, soprattutto nel momento in cui la nostra rappresentazione dello sviluppo è un'eredità del periodo coloniale, ci ha appreso a trattare la questione dello sviluppo nell'accezione di sviluppare, ossia di dispiegare, partendo da un progetto esterno al territorio e alla situazione. Versante italiano, il termine sviluppo (avvolgere), fa riferimento all'etimologia della curva, del cerchio, della spirale. Lo sviluppo avviene quindi attraverso un movimento certamente ascendente, ma che si concede dei continui riscontri con il terreno d'intervento, originandosi all'interno delle comunità locali, con i soggetti attori interessati. Non può fare a meno di riferirsi al regime notturno di un immaginario sociale percepito come matrice di sviluppo. Lo sviluppo locale è qui pensato sulla base della complessità, questa si nutre di meta- e di trans-, e mira a conciliare tra loro i contrari.

L'intervento sociale è dunque una delle soluzioni dello sviluppo locale percepito nella sua capacità di mediare le relazioni del sociologo col suo ambiente di lavoro, l'intervento sociale non trascura il necessario distacco dalle situazioni incontrate e dall'implicazione del sociologo, sempre provvisoria, incompleta, e dunque un'analisi permanente è indispensabile per comprenderne gli effetti in un ambito che lo perturba e da cui è perturbato."

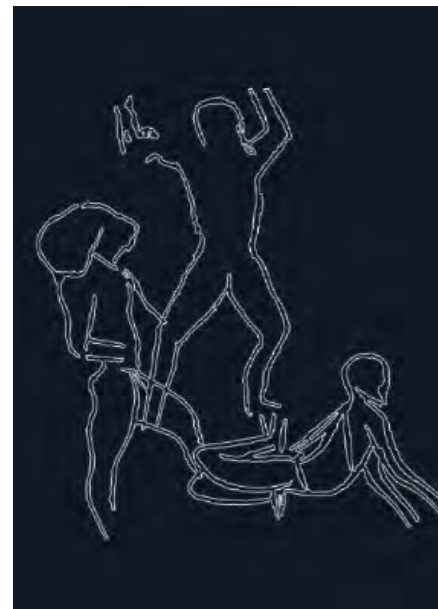
- (O.M.V.) "Lei ha messo in risalto come il sociologo dello sviluppo locale cerca di introdurre il sociale nella sua attività professionale, in quanto deve confrontarsi con delle comunità viventi in società. Di conseguenza, in che modo deve essere considerato l'intervento sociologico all'interno delle comunità locali quando l'immaginario sociale è individuato, e riconosciuto, come matrice dello sviluppo?"

- (G.B.) "L'intervento sociologico mirato alle comunità locali mi sembra collocato tra l'ambiguità e l'implicazione (nel senso metodologico). Ambiguità: perché radicalmente in opposizione ad un management operazionale degli uomini e dei progetti alimentati da una prassiologia dello sviluppo. Pertinente con i fini perseguiti dalle organizzazioni pubbliche e private, questa si articola in un progetto globale attraverso la negoziazione, l'assunzione di competenze e la distribuzione di poteri in seno ad una società istituita. Nell'universo delle comunità, (pongo qui volutamente in opposizione sociale e comunitario), l'intenzione implicita e inerente all'idea dello sviluppo locale si propone in misura minore di garantire il raggiungimento di risultati conformi a dei programmi questi stessi pre-formati (dal governo, la provincia, l'Europa, le ONG, eccetera), cercando piuttosto di consolidare l'essere insieme, quello che costituisce la solida trama della socialità: comportamenti quotidiani, ritualità, tutto quello che consente di mettere insieme, di agglutinare, le persone implicate nel processo di sviluppo.

Quest'idea di comunità di vita funziona, giustamente, in base al paradigma dell'ambiguità, nel considerare non tanto dei modelli unici ma l'antagonismo delle posizioni in apparenza contraddittorie. La comunità di vita, la cui attenta valutazione è indispensabile a qualsiasi azione in profondità nell'ambito dello sviluppo locale, originandosi quest'ultimo attraverso un approccio endogeno, si riferisce, in effetti, più all'ordinamento delle organizzazioni che al costume, - impronta, per Michel Maffesoli, del perdurare societario -, agli usi sociali della vita quotidiana formanti, poco a poco, l'identità collettiva.

Implicazione: la posizione del sociologo o ricercatore professionista (nel senso etimologico di circare, ruotare attorno a ...), non può che fare riferimento ad una metodologia dell'implicazione. Come lo evidenzia giustamente Jacques Ardoino (Education et Politique, 1977), il sociologo, analista sociale, non può essere neutro. I soggetti oggetti con i quali si trova ad essere confrontato nella sua pratica, sono ugualmente implicati nelle situazioni incontrate e dovrà impegnarsi nel rendere manifeste le posizioni e le appartenenze degli uni e degli altri, di indagare sulle condizioni della loro indicalità, cioè a dire le condizioni, le determinazioni che gravano su ogni situazione particolare incontrata. Nell'ambito dello sviluppo locale, i significati che emergono dall'immaginario sociale come magma (citando Cornélius Castoriadis), traggono il loro senso dal loro contesto e non da una qualunque imposizione dogmatica o tecnocratica.

La nozione d'implicazione è a questo punto problematica e deve essere postulata come tale, supposta dal fatto stesso della sua ambivalenza poiché essa ha attinenza a comportamenti simbolici. Questa duplicità dell'implicazione, può ricercarsi a differenti livelli della realtà: quello della libido del ricercatore stesso, determinato dalle relazioni psico-affettive che intrattiene col suo terreno d'intervento, e noi sappiamo che non ci è mai indifferente; quello dell'istituzione perché lo sviluppo locale è anche una rete simbolica, socialmente sancita, e che lo diventa maggiormente e nella misura in cui il suo intervento crea dei rapporti di forza, non fosse altro per il fatto dell'attenzione che noi diamo alle situazioni incontrate; quello dei miti o degli archetipi sottostanti, sintetizzando nella noosfera le radici dei comportamenti collettivi, in un movimento di ricorrente/attualizzazione.

Se vuole evitare la trappola della reificazione, il sociologo empirico, assegnato facilmente al posto d'esperto (quello che osserva dall'esterno) dai suoi contemporanei, deve conquistare questa lucidità che lo guida a negoziare i propri contro transfert, in un movimento di separazione/implicazione che può avere origine solo

DOAJ Content

M@gm@ ISSN 1721-9809
Indexed in DOAJ since 2002

Directory of Open Access Journals

nella prassi dei gruppi sociali, nella ricerca azione partecipata. Questo suppone un impegno d'educazione e d'animazione. Come lo evidenzia ancora Jacques Ardoino, "l'educazione dei popoli è fondamentale per una tale impresa che cerca di disoccultare e non potrebbe essere né spontaneista né provvidenziale, ma il frutto di un'auto-organizzazione implicante un impegno d'interpretazione", come citato in precedenza. In questo senso, la critica della vita quotidiana, facendo emergere le contraddizioni dagli abissi dei gruppi sociali interessati, è uno strumento di una sociologia d'intervento nella misura in cui, al contrario delle pretese egemoniche della tecnocrazia politico amministrativa, ha per oggetto di ristabilire la differenza nel cuore delle comunità locali, mettendo in luce le procedure attraverso le quali gli attori interpretano la vita sociale."

- (O.M.V.) "E' molto interessante, riguardo all'azione del sociologo dello sviluppo locale, l'articolazione del suo ragionamento sulle conoscenze sociologiche che ci aiutano ad analizzare e gestire le situazioni sociali e culturali. Praticare una sociologia d'intervento caratterizza quindi un atteggiamento ben definito del sociologo, orientato verso l'osservazione e l'interpretazione critica della vita quotidiana. Quest'attitudine, sottoposta all'imperativo di riconoscere e rilevare la contingenza del proprio terreno d'intervento, di scoprire e distinguere i saperi e le pratiche dei gruppi sociali interessati, che cosa comporta e attraverso quali strumenti si mette in pratica?"

- (G.B.) "Essa comporta due aspetti: conoscere e riconoscere le categorie e la particolarità del proprio terreno di ricerca e d'azione, d'intervento. Lei suggerisce nella prima parte della domanda la mia risposta (ricerca azione): per quello che mi riguarda, io mi riferisco a due strumenti, uno propriamente euristico, la postura etnometodologica, e l'altro paradossalmente eterogeneo, l'intervento sociologico, e più operativo. Il primo, l'etnometodologia, postula che gli individui nelle attività banali della vita quotidiana, agiscono e sono guidati dai contesti dove sono inseriti. Difatti, ogni significato sociale è sempre locale, non generalizzabile al di fuori di situazioni stabilite, e la sociologia del particolare, è innanzi tutto, una sociologia del quotidiano. Il ricercatore avrà a cuore di determinare, nelle situazioni circoscritte alle quali si trova confrontato e nei discorsi espressi dagli attori locali, le condizioni della loro formulazione, legandole alle condizioni d'esistenza delle popolazioni interessate. Per ogni membro della società, in effetti, il significato del suo linguaggio quotidiano rinvia ad un sapere comune socialmente distribuito, dotato di significato per il ricercatore che dovrà adattare la sua postura alle situazioni incontrate.

L'etnometodologia postula egualmente che i fenomeni quotidiani si modificano nel momento in cui sono presi in esamine attraverso le griglie della descrizione scientifica (nell'accezione positivista), il ricercatore non si trova nella giusta distanza rispetto ai suoi oggetti-soggetti di ricerca ma partecipa della loro reificazione. Nell'ambito dello sviluppo locale, questa logica ci conduce paradossalmente ad optare pedagogicamente, dopo le risoluzioni necessarie, a far proprio, consapevolmente, l'intervento sociale ma in tutta lucidità. Da qui il postulato di ricerca azione istituzionale, l'istituzione essendo la base inconscia dei comportamenti sociali, che sviluppa una nuova scientificità diffondendo in modo mediatico dei termini antinomici, ossia: contribuire alla trasformazione sociale, allo sviluppo; a partire da questo punto, partecipare alla produzione di conoscenze operative tenendo conto della relatività delle situazioni e della temporalità delle comunità locali, del vissuto sociale. L'intervento istituzionale, al cuore della Ricerca Azione, passa attraverso la negoziazione, l'arbitraggio, la conciliazione, la perturbazione delle parti in presenza.

Partendo dall'osservazione dell'attualità dei gruppi sociali nella ricerca azione e delle fonti d'informazione offerte dal terreno d'intervento, la Ricerca Azione, il cui obiettivo è ben orientato sullo sviluppo, è proiettata verso: l'analisi situazionale dei contesti; la consapevolezza degli stessi gruppi, e non soltanto del ricercatore, delle conoscenze sulle istituzioni che operano e il funzionamento delle loro organizzazioni; la valutazione degli effetti delle azioni realizzate. La Ricerca Azione ritrova in tutto ciò le premesse contenute nella postura etnometodologica, contribuendo a chiarire, per gli individui ed i gruppi interessati, i metodi che essi stessi utilizzano per dare un significato alla loro azione e nello stesso tempo realizzare le azioni di ogni giorno: comunicare, prendere decisioni, ragionare nel cuore della turbolenza del vissuto sociale, nello choc dei valori. Si tratta qui di una sociologia in atto, tendente verso il cambiamento sociale attraverso un movimento che diventa parte integrante della ricerca."

- (O.M.V.) "Adottando un tale approccio riguardo all'interpretazione e alla comprensione della complessità sociale, come diventano efficaci, agendo su un piano strettamente sociale, quello delle pratiche degli agenti sociali, gli strumenti dell'intervento sociologico?"

- (G.B.) "L'esercizio dell'intervento sociologico in Europa occidentale è contrassegnato da un'enorme diversità delle pratiche e degli statuti professionali. Le formazioni che vi sono associate ne sono il riflesso più evidente. L'intervento sociologico, come pratica e come luogo d'interrogazione, mi sembra corrispondere ad un'intenzione di comprensione e di descrizione di una prassi sulla quale s'inseriscono delle pratiche. Nella misura in cui l'intervento sociologico tenta e favorisce l'incontro di progetti individuali e istituzionali, questo resta, effettivamente, continuamente lacerato tra due piani: quello di una filosofia dell'assistenza, integrativa nelle sue ambizioni, regolatrice, tendente a migliorare la comunicazione, in questo caso, soltanto la descrizione delle azioni realizzate basta a renderne conto; e quello di una filosofia della rottura, fondando il suo approccio sull'analisi sociale, il coscienzialismo, lo sviluppo comunitario. Agendo direttamente sulla vita quotidiana, questa mira alla liberazione dell'immaginario sociale (o fondante). E' una filosofia dell'intervento.

Sul terreno dell'intervento, le interazioni vissute dagli attori sono invece situate all'interno di ambiti paradossali che sembrano segnati da reali complementarità, non fosse altro che per le cooperazioni che tendono a incrociare le modalità d'intervento. Tra le realtà statutarie legate alle missioni del sociologo (che derivano dagli incarichi) e le rappresentazioni sociali che vi sono associate insieme alle interazioni vissute dagli attori (politici, rappresentanti istituzionali, associazioni, lavoratori sociali, funzionari, insegnanti, universitari), al di là delle realtà oggettivamente vissute (costrizioni sociali, culturali, naturali e urbanistiche, sistemi di comunicazione, tecnologie partecipate ...) alle quali sono più o meno asserviti i comportamenti riferiti alle prassiologie esistenti (sistema mezzi-fini coordinato per migliorare la qualità della vita, la compensazione sociale ...), l'intervento sociologico si fonda nei sistemi simbolici che tentano di conciliare l'inconciliabile, di mettere insieme con un impegno che ha una postura paradossale, le intimazioni dei soggetti agenti in quest'ambito e gli imperativi scaturiti dai settori interessati. O meglio, questa costituisce, essa stessa, un insieme di comportamenti simbolici che interroga il sociale. L'immaginario sociale, culturale, psicologico, in azione, agisce, in effetti, riversandosi sulle rappresentazioni dei sociologi, quelle dei loro interlocutori e del pubblico interessato."

- (O.M.V.) "A che livello operativo bisogna posizionare alcuni approcci metodologici dell'azione sociale? Penso, ad esempio, all'approccio multi-referenziale di Jacques Ardoino e quello trasversale e dell'ascolto mito poietico di René Barbier. E come sviluppare questi strumenti sociologici nella pratica professionale del sociologo?"

- (G.B.) "Su un piano teorico, l'intervento sociologico funziona come una trasversalità, poiché ogni riflessione sul proprio oggetto, lo sviluppo locale "si esercita su diversi ambiti: il vissuto, il detto (ed il non detto), l'istituzione ed i suoi apparati, le istanze determinanti come la politica, l'ideologia, l'individuo ed i gruppi ai quali appartiene, ecc." **[8]** Per il sociologo, mostrare queste capacità culturali significa sapersi orientare, e di fronte a delle condizioni di lavoro estremamente differenti, saperle unire tra loro, comprendere come loro si contraddicono, si articolano (Levy Leblond) **[9]**. Da qui la postura multi-referenziale che postula Ardoino **[10]**, che ai sistemi esplicativi esclusivi devono sostituirsi delle metodologie comprensive. Per lui, l'implicazione è realmente il nuovo nome della comprensione. L'opposizione tra l'interpretazione (ex-plicare, fare uscire da ...) e l'implicazione (im-plicare, amalgamare), si posiziona all'interno stesso dell'ambito studiato, proprio accanto agli stessi attori.

Per questo, bisogna prendere in considerazione due tipi di condizionamenti operanti sull'intervento sociologico: i filtri linguistici e culturali prodotti dagli attori, quelli del loro ambiente di lavoro, quelli dei rappresentanti istituzionali e dei loro collaboratori, quelli delle popolazioni, da qui l'importanza di un lavoro di traduzione, di decodificazione, d'ermeneutica, nel cuore stesso dei processi di lavoro del terreno d'intervento; e il fatto che l'intervento sociologico sia anche un oggetto culturale, sottoposto alla temporalità, all'elaborazione, lo rende sinuoso ed è questo che determina delle difficoltà nel tentare di cogliere questa temporalità attraverso degli avvenimenti segnati dalla regolarità, da interventi complessi e multiformi. L'intervento sociologico partecipa al simbolismo esprimendo un certo numero di realtà socio culturali nel loro legame con la sfera del linguaggio. La ricerca azione, prendendo in prestito alcuni elementi di riflessione dalla corrente della prassiologia che sovrasta in senso dialettico, suscita un lavoro di questo tipo costituendone un modello logico. Questo modello, bisogna considerarlo nel contesto ben definito descritto dagli autori che lo hanno teorizzato ed elaborato (René Barbier). Lontano dall'idea di separazione, di norma, di controllo, si tratta di una riflessione che si forma partendo da pratiche reali, attraverso un ascolto sensibile, mito poetico, scrive Barbier.

L'intervento sociologico è in questo modo una sociologia clinica quando tende a svelare, a rivelare l'inconscio sociale e culturale delle comunità osservate e vissute, e consente di accedere a un insieme di figure sociali immaginarie. Possiamo individuare tre momenti: arcaico, nei comportamenti verso la gloria di un tempo mitico, di una società consensuale consacrata al lavoro e al culto della Terra-Madre-Natura. Penso ai dispositivi che invitano alla regressione nelle comunità di tipo "Patriarcali" ricostituenti quasi magicamente l'ordine della tribù primitiva, sottomessa alla potenza del padre dell'orda. Economico, quando le norme del mercato si ergono sovrane nella società, scopo ultimo degli individui che la compongono, ed è il tempo del consumo omogeneizzante e deificante; suscettibile di alterazione, quando ci si affronta e spesso si affermano differenti tipologie di rappresentazioni sociali e culturali che sovente non possono fare a meno le une delle altre, ma tengono in considerazione delle determinazioni eterogenee tra loro.

Qui, l'intervento sociologico, tenta l'impossibile sintesi tra gli imperativi della sfera tecnocratica e quelli delle aspirazioni delle popolazioni locali, tra controllo e valutazione. I riferimenti non potrebbero ridursi ad una visione psico-sociale, economica, sociale o puramente culturale. L'intervento sociologico è composto di tutto questo, è multi-referenziale, antropologico, nello spirito dei lavori avviati da due correnti scientifiche differenti e complementari, l'antropologia simbolica (aspetti sincronici) e l'analisi istituzionale (aspetti diacronici). Sono delle correnti teoriche legate agli approcci dell'immaginario (mythocritique, mythodologie, analisi culturale, etnometodologia, pedagogia e terapie istituzionali ...) che tentano di lavorare sulle componenti di questi comportamenti simbolici che costituiscono il quotidiano esercizio dell'intervento sociologico e s'indirizzano verso un riconoscimento costruito di questa complessità tra: i miti fondatori e la

storia delle comunità, la loro evoluzione e i loro invarianti (morfologia e dinamiche) nel contesto culturale che è il loro dei modelli preesistenti, con l'analisi comparativa dei mestieri, degli usi culturali ..., è tutto l'universo dei riferimenti impliciti, degli usi sociali dello sviluppo locale nelle loro relazioni con l'istituito globale, economico, politico, sociologico ... (le organizzazioni dello sviluppo locale partecipano all'istituzione immaginaria della società) per esempio, inventariando i luoghi d'attività delle professioni interessate e le modalità di realizzazione pratica degli attori, dei comportamenti immaginari legati ai contesti psicologici e socio psicologici degli interveneti, alle loro interazioni, ai loro investimenti personali e professionali.

Questo giustifica, bisogna convenirne, il fatto di impossessarsi di strumenti adatti che una sociologia razionalista ed empirica, non sarebbe capace di costruire. Fenomeno globale, lo sviluppo locale interessa l'insieme dell'organizzazione sociale e culturale politica e Marcel Mauss c'insegnava recentemente che, "uno dei principali vantaggi di una conoscenza completa e concreta delle società e delle tipologie di società, è che questa consente di prevedere infine quello che può essere una sociologia applicata o politica". Citava abitualmente Durkheim affermando che la sociologia non varrebbe "un'ora di pena se non avrebbe alcun'utilità pratica". E' quello cui, da quasi un quarto di secolo, ci adoperiamo."

NOTE

1] "Développement local et intervention sociale", sous la direction de Georges Bertin, Paris, L'Harmattan (Educations et Sociétés), 2003.
Scheda bibliografica:
www.analisiqualitativa.com/portale/biblio/0021.htm
2] "L'approccio qualitativo e le sue applicazioni nell'intervento professionale", rubrica tematica a cura di Lucio Luison, m @ g m @, rivista elettronica di scienze umane e sociali, gennaio - marzo 2004:
www.analisiqualitativa.com/magma/0201/index.htm
3] "Intervento sociologico e sviluppo locale: intervista a Georges Bertin", a cura di Orazio Maria Valastro, Societing, rivista elettronica di sociologia, novembre 2001:
members.xoom.virgilio.it/_XOOM/societing/
La versione originale in lingua francese è stata pubblicata in "L'intervention sociologique", sous la direction de Orazio Maria Valastro, Esprit Critique, revue internationale francophone de sociologie et de sciences sociales, numéro thématique, printemps 2002:
www.espritcritique.org/0404/index.html
4] I contributi di Georges Bertin pubblicati su m @ g m @, rivista elettronica di scienze umane e sociali, e l'esprit critique, revue internationale francophone de sociologie et de sciences sociales, sono accessibili in formato full text dagli archivi delle riviste elettroniche:
www.analisiqualitativa.com/magma/archivio.htm
www.espritcritique.fr/
5] "Un anno dopo: interpretazione critica e cambiamento partecipato della vita quotidiana", a cura di Orazio Maria Valastro, m @ g m @, rivista elettronica di scienze umane e sociali, ottobre - dicembre 2003:
www.analisiqualitativa.com/magma/0104/editoriale.htm
6] L'intervento di Gorges Bertin "Mythe, politique et formation, l'exemple du développement local" al Congresso dell'AFIRSE (Imaginaire du politique et développement local, Association Francophone Internationale de Recherche Scientifique en Education, Colloque International, 10-12 septembre 1998, Lisbonne), considerava in parte gli esiti delle esperienze realizzate tra il 1977 e il 1992 con l'Università Rurale della Normandie-Maine-Perche e l'Union internationale Animation et Développement, fondata insieme a Lucien Trichaud, Bertrand Duruflé e Albino Sacco-Casamassima (G. Bertin ne è stato il Segretario Generale insieme ad Albino Sacco-Casamassima che ne era il Vice Presidente Internazionale):
membres.lycos.fr/imaginouest/newpage3.html
7] "Conversazioni autobiografiche con Albino Sacco-Casamassima", a cura di Orazio Maria Valastro, m @ g m @, rivista elettronica di scienze umane e sociali, gennaio - marzo 2004:
www.analisiqualitativa.com/magma/0201/articolo_07.htm
8] Thomas Louis-Vincent in Avant-propos à Brohm Jean-Marie, Sociologie Politique du Sport, Nancy, Presses Universitaires, de Nancy, 1992, p.16.
9] Levy-Leblond J.M. in Culture Technique et Formation, Pratiques de Formation-Analyses, U. Paris VIII.
10] Ardoino Jacques, Education et Politique, Paris, Gauthier Villars, 1977.

M@GM@ ISSN 1721-9809
International Protection of Copyright and Neighboring Rights

Periodico elettronico fondato e diretto dal Sociologo Orazio Maria Valastro
Testata registrata n.27/02 del 19/11/02 Registro Stampa del Tribunale di Catania Redazione: via Pietro Mascagni n.20, 95131 Catania-Italia
Direttore Responsabile: Orazio Maria Valastro
Iscritto all'Albo Speciale dell'Ordine dei Giornalisti di Sicilia
Periodico diffuso tramite l'host SARL OVH con sede a Roubaix in Francia

Rivista Internazionale di Scienze Umane e Sociali

20 M@GM@ 20
ISSN 1721-9809

L'approccio qualitativo e le sue applicazioni nell'intervento professionale
Lucio Luison (a cura di)
M@gm@ vol.2 n.1 Gennaio-Marzo 2004

LAVORO E MONDIALIZZAZIONE: SGUARDI DAL NORD E DAL SUD

(Ettore Gelpi, a cura di, Travail et mondialisation: Regards du Nord et du Sud, Paris, L'Harmattan, Collection Education et Sociétés, 2003)

(Traduzione Lidia Dutto)

Georges Bertin

georges.bertin49@yahoo.fr
Dottore in Scienze dell'Educazione; ha conseguito l'Abilitazione a Dirigere attività di Ricerche in Sociologia; Direttore Generale dell'I.Fo.R.I.S. (Istituto di Formazione e di Ricerca in Intervento Sociale, Angers, Francia); Direttore del CNAM di Angers, Francia (Consorzio Nazionale delle Arti e dei Mestieri); Dirige ricerche in Scienze dell'Educazione all'Università degli Studi di Pau - Pays de l'Adour; Insegna all'Università degli Studi di Angers, nel Maine, all'Università Cattolica degli Studi dell'Ouest, all'Università Cattolica degli Studi di Bourgogne, alla Scuola Normale Nazionale Pratica dei Quadri Territoriali; è membro del GREСo CRI (Gruppo Europeo di Ricerche Coordinate dei Centri di Ricerca sull'Immaginario) e della Società Francese di Mitologia, fondatore del GRIOT (Gruppo di Ricerche sull'Immaginario degli Oggetti simbolici e delle Trasformazioni sociali) e direttore scientifico dei quaderni di Ermeneutica Sociale; Direttore Esprit Critique, rivista francofona internazionale in scienze sociali e sociologia.

Conosciamo l'influenza considerevole esercitata da Ettore Gelpi. Questo educatore sociale di "terreno" come egli amava definirsi, esperto dell'UNESCO, docente universitario e, soprattutto, uomo sul campo, ha lasciato una considerevole opera tanto come agitatore di idee quanto come animatore culturale ed educatore, nell' interezza contrassegnata dalla sua capacità di considerare il rapporto dialettico tra i tre poli: pensiero/azione/cultura e che mai cessò di rendere condivisibile in una riflessione con i suoi interlocutori dei cinque continenti.

In modo postumo, avendo lasciato questo mondo il 22 marzo 2002, egli ci lascia un suo elaborato redatto

nell'alveo di un seminario reale, virtuale e a distanza con numerosi specialisti che manifestano preoccupazioni per l' evoluzione del lavoro.

Lavoro assunto che non cessa, come rammenta Jean Sur, di denunciare le manipolazioni che investono la nozione stessa di lavoro definita dall'Istituzione e rivolta alle realtà vissute dagli stessi lavoratori. Se questi ultimi, i Lavoratori, sono di fatto reali, il *"Mondo del Lavoro è una costruzione perversa dello spirito"*, proiezione fantasmatica di coloro che la subiscono e ancor più di coloro che hanno interesse ad incoraggiarla nella loro propensione a restringere su di essi le redini del potere economico. Tutti hanno in comune uno stesso punto di vista addotto dalla modernità: l'uomo al lavoro deve essere costantemente sorvegliato, represso, controllato. La conseguenza, di lì in poi, è osservabile: i lavoratori, stanchi di tutto, *"lasciano gli schiavi suonatori di flauto dire in loro vece cio' che pensano"*.

Punto di vista che alcuni giudicheranno pessimista, ma realista, ancora sotto un'altra forma ricordata da Arlindo Stefani che restringe vigorosamente il campo al truismo dello *"sviluppo"* ad ogni costo di cui occorre verificarne la fondatezza mostrando cio' che esso deve al mito del progresso. Da parte nostra, anche noi abbiamo ricordato su questo punto in un'opera della stessa collezione [1], le concezioni diverse e che potrebbero essere complementari tra il *développement* francese e lo *sviluppo* italiano. L'autore qui esamina con erudizione i sistemi culturali di riferimento: vitalista o animista, trascendente, immanente di cui declina i diversi aspetti nelle loro implicazioni relazionali, vero lessico per chi vuole uscire dai truismi e dai luoghi comuni troppo frequentemente ripetuti anche nelle nostre università, e cerca di attirare la nostra attenzione sulla difficoltà esistente nel riunire gli imperativi opposti dell'organizzazione endogena e dell'organizzazione da porre in azione. L'organizzazione partecipante è qui riferita al modello dell'immanenza aperta nella sua forma interattiva.

Juan Antonio Boffill da parte sua invita a rivisitare la nozione di lavoro quale *intermediazione* in un mondo ove esso non è più vissuto solo come produzione, cio' che definisce *"la grande sovversione"*, evidenziando la violenza vissuta ed accelerata dalla globalizzazione, il liberalismo oltraggioso, la potenza speculativa del grande capitale e ponendoci di fronte l'interrogativo *"che cosa succede quando si perde la coscienza di sé o la propria stima, quando non si è più capaci di riconoscere la propria cultura?"*.

Posizione rinforzata da Roger Wei Aoyu. Egli ripercorre le mutazioni del lavoro in Cina rileggendo in una prospettiva socio-storica i rapporti millenari esistenti nel suo paese tra sapere e potere per meglio porre in questione i presupposti della nuova economia e le relazioni che essa determina, in cio' che egli definisce la sfera del potere assoluto nell'incontro quasi diametrale delle utopie del periodo maoista mentre, paradossalmente, i lavoratori sarebbero in attesa di una nuova liberazione.

Ritroviamo un simile interrogativo nel contributo di Wladyslaw Adamsky, il quale fa notare che il processo di trasformazione post socialista, in Polonia, non è esente da ambivalenze in quanto privilegia una nuova forma di colonizzazione dei lavoratori, imposta da altri stili di vita sociale.

Se Paolo Vignolo rinforza queste analisi descrivendo il significato del lavoro nei quartieri disagiati di Bogotà dove i lavoratori sono passati dalla povertà rurale alla miseria urbana, offre tuttavia una nota straordinaria di speranza quando descrive, all'interno di un contesto caratterizzato da una estrema violenza, il laboratorio di sperimentazione culturale e sociale che è divenuta questa città ove si insegnano dei modelli di alternative quotidiane di resistenza al neo liberalismo repressivo. Esperienze di lotta che rinforzano la coesione sociale contro un ambiente ostile e dagli interessi potenti.

S. Attia Diouf descrive i modelli che sono in azione in Africa: dalla multinazionale inseritasi con la complicità degli Stati alle tontine locali e alle iniziative di lavoro informale. Se l'uno gli appare regressivo, gli altri sono sovente dei palliativi ma endogeni malgrado le carenze constatate.

Ne "Il Futuro del Lavoro, Helga Foster imposta, da parte sua, una riflessione sulla comunicazione. A partire dalle utopie negative sviluppate da circa mezzo secolo, dopo aver descritto i legami tra l'Educazione ed il Lavoro sino ai nuovi sviluppi telematici, ella denuncia cio' che definisce l'abisso della rivoluzione digitale mentre si pone delle domande sul futuro del lavoro: da ricercarsi nell'adattamento forzato alle norme tecnologiche oppure sul versante dei comportamenti quotidiani, talvolta ambigui anche nel loro rifiuto. Eppure, ancora, l'interconnessione puo' egualmente ridare importanza - non appena superati gli ostacoli di accesso alle reti - alla messa in rete dell'esperienza accumulata da chi sta in penombra e senza titoli nella nuova economia: *"cio' dovrebbe essere molto più importante per i lavoratori che non lavorare solo per guadagnarsi da vivere"*.

Ettore Gelpi chiude questa riflessione a più voci con una constatazione: le statistiche raramente si occupano della natura del lavoro, esse non rivelano per nulla le tragedie che mascherano. Egli prende parimenti in considerazione la mobilità nuova ed accelerata dei lavoratori sulla superficie della terra e gli statuti che sono loro conferiti: dal migrante al rifugiato, dai precari agli atipici, tutti i paradigmi sono in discussione quando si tratta di procedere a delle localizzazioni. La rivoluzione tecnologica oggi determina le maggiori trasformazioni del lavoro, l'handicap delle economie del Sud si ritrova rinforzato, le dinamiche in azione hanno fatto entrare

il rapporto che l'umanità possiede nei confronti del lavoro in una zona di grandi turbolenze.

Nel cuore di tali processi di fondo, occorre considerare le lotte sociali nelle nuove forme che esse manifestano, in quanto rivelatrici delle possibili alternative. E' fondamentalmente il modello ben conosciuto dell'Analisi istituzionale, dell'emergenza del Particolare nella dinamica costituito/costituente che questo lavoro illustra in modo assai convincente. Fedele al suo metodo, è proprio nelle contraddizioni sulle quali qui si punta il dito in seno ai processi del Lavoro che Ettore Gelpi ci consegna la chiave: rifiutare i compromessi imposti affinchè ognuno assuma meglio e maggiormente le proprie responsabilità di fronte a sé stesso e di fronte agli altri.

M@gm@ ISSN 1721-9809
Indexed in DOAJ since 2002

Directory of Open Access Journals

M@GM@ ISSN 1721-9809
International Protection of Copyright and Neighboring Rights

Periodico elettronico fondato e diretto dal Sociologo Orazio Maria Valastro
Testata registrata n.27/02 del 19/11/02 Registro Stampa del Tribunale di Catania
Redazione: via Pietro Mascagni n.20, 95131 Catania-Italia
Direttore Responsabile: Orazio Maria Valastro
Iscritto all'Albo Speciale dell'Ordine dei Giornalisti di Sicilia
Periodico diffuso tramite l'host SARL OVH con sede a Roubaix in Francia

newsletter subscription

send e-mail to

newsletter@analisiqualitativa.com

www.analisiqualitativa.com

info@analisiqualitativa.com | +39 334 224 4018